

ПОЛИТИКА ЗА РЕГИСТРАЦИЯ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ НА „БРОКС ИНОВЕЙШЪНС“ ООД

ЦЕЛ НА ПОЛИТИКАТА

1.1. Целта на настоящата *Политика за регистрация и обработване на жалби на „Брокс Иновейшънс“ ООД* (Политиката) е да дефинира нашия подход за регистриране на жалби / оплаквания получени от или от името на клиенти на „Брокс Иновейшънс“ ООД (Дружеството). Политиката се прилага и изпълнява директно всички служители на Дружеството, включително и временно заети лица.

1.2. Политиката се приема от Дружеството, с оглед установеното изискване на чл.290, ал.2 от Кодекса за застраховането (КЗ). Тази Политика е публична, същата е публикувана на интернет страницата на Дружеството, както и екземпляр от нея може да се предостави безплатно на ползвател на застрахователни услуги (клиент) в офис на Дружеството.

1.3. Дружеството, на основание условията и реда, установени в Политиката и в съответствие със законовите изисквания, разглежда жалбите на клиенти, които се отнасят до твърдени слабости в неговата дейност, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо ползватели на застрахователни услуги. Основните принципи на настоящата Политика са жалбите на клиенти на Дружеството да бъдат разрешавани ясно, справедливо и безпристрастно.

КАКВО Е ЖАЛБА / ОПЛАКВАНЕ

2.1. Жалба / оплакване е устно или писмено изразено незадоволство от нивото на обслужване, което Дружеството предоставя съгласно договореното със съответния клиент.

2.2. Когато жалбата се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който Дружеството не отговаря, Дружеството, в съответствие с изискването за извършване на дейността по разпространение на застрахователни продукти в най-добрия интерес на ползвателите на застрахователни услуги по чл.288, ал.1 от КЗ, препраща жалбата до разпространителя на застрахователни продукти, за когото тя се отнася, ако това може да се установи от съдържанието ѝ, както и информира писмено жалбоподателя за препращането на жалбата му, като му предоставя и информация за контакт с разпространителя на застрахователни продукти. Когато от жалбата не може да се установи разпространителят на застрахователни продукти, за който тя се отнася, Дружеството е длъжно да уточни това в писмената информация до ползвателя на застрахователни услуги и да му я върне.

ОРГАНИЗАЦИЯ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ. ФУНКЦИЯ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ

3.1. Подаването на жалба, нейното разглеждане, предприетите мерки за нейното разрешаване и впоследствие отговор до клиента се извършва по реда, предвиден в настоящата Политика. Жалба може да бъде подадена от всеки клиент на Дружеството във връзка със спорове, възникнали по повод предоставянето на услуги по застрахователно посредничество от Дружеството. За подаването и разглеждането на жалба не се дължи каквато и да било такса.

3.2. При разглеждане на подадена жалба се прилагат всички мерки за защита на личните данни, за опазване на застрахователната тайна и конфиденциалност на разглежданите данни и информация. При реализация на процедурите по тази Политика, Дружеството спазва и вътрешните си правила и изискванията на КЗ за разкриване на конфликт на интереси и за осигуряване на доверителност, които целят недопускане увреждане интересите на ползвател на застрахователна услуга за сметка на друг ползвател, на лице на ръководна длъжност в органите на Дружеството или на служител на Дружеството.

3.3. На основание чл.299, във връзка с чл.146, ал.5, 6 и 7 от КЗ, Дружеството е определило своя управител (като едноличен орган на управление) за лице, което осъществява функцията по управление на жалбите. Функцията по управление на жалбите осигурява справедливо и срочно разглеждане на жалбите и установяване и ограничаване на възможни конфликти на интереси при разпространението на застрахователни продукти.

3.4. За осигуряването на безпристрастно и компетентно разглеждане на жалбите, както и с цел избягването на потенциален или реален конфликт на интереси, жалбите се разглеждат от функцията по управление на жалбите – управителя на Дружеството, при съдействие на определен от него служител, като в случай че съответната жалба е отправена срещу конкретен служител, то последният не участва в процеса на решаването на спора. Разглеждането на жалба се организира така, че всяко лице, което участва в разглеждането на конкретна жалба, да не преценява своята дейност по разпространение на застрахователни продукти.

ПРИЕМАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

4.1. Жалби се подават писмено (на хартиен носител или по електронен път) по един от следните начини:

на място, в офиса на Дружеството;

по пощата, на адреса на управление на Дружеството: град София, СО-район „Изгрев“, ул.“Николай Хайтов“ №2, вх.Б, ет.7, ап.13;

на адреса на електронна поща на Дружеството:

4.2. Жалбата се изготвя в совободна форма от лицето, като трябва да съдържа:
идентификация на жалбоподателя - три имена, ЕГН/ЛНЧ съответно ЕИК;
адрес за кореспонденция / e-mail и телефон за връзка;

начина за получаване на отговора – на посочения адрес (на хартиен носител) или на e-mail на жалбоподателя;

описание на оплакването и съответно искането на жалбоподателя;

приложими към случая документи;

подпис на лицето или негов законен представител/пълномощник, в случай че жалбата е предоставена на хартиен носител.

4.3. Жалбата трябва да се представи на български език, като може да има и превод на чужд език. Посочените в т.4.2 реквизити на жалбата са препоръчителни, като тяхното неспазване не води до недопустимост за разглеждането ѝ, задължително трябва да освен в случаите когато жалбата не съдържа идентификация на нейния автор и данни за обратна връзка с него, като анонимни жалби не се разглеждат.

4.4. Жалбите, подадени на място, в офис на Дружеството се приемат от съответния служител, като на жалбоподателя се предоставя входящ номер от Регистър „жалби“. След приемане на жалбата тя се предава на представляващия Дружеството. В случаите, когато жалбите са подадени на хартиен носител по пощата, след получаването им, тя се завежда в регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството и получава входящ номер от датата на получаване на писмото. След завеждане на жалбата в Регистъра „жалби“ служителят я предава на представляващия Дружеството.

4.5. По реда на т.4.4 се процедира и при получаване на жалбата на e-mail, като служителят получил жалба на своя електронен адрес е длъжен в деня на получаването на жалбата да я предостави за вписване (регистрация) във входящия регистър на Дружеството и да се предава на представляващия Дружеството.

4.6. Жалбите се въвеждат по реда на постъпването им в Регистър „жалби“, който се води по образец, одобрен от представляващия Дружеството.

4.7. В случай че по повод вече подадена жалба има последваща комуникация с жалбоподателя, то последвалите документи (писма или други документи) не се завеждат под нов номер в Регистъра, тъй като те са свързани с първоначалната жалба, а се вписват като последвала комуникация с подчинение - номера на уникалния номер на първоначалната жалба.

4.8. Регистър „жалби“ се води от лице, упълномощено от представляващия Дружеството на хартиен и/или електронен носител. В Регистър „жалби“ се вписват:

дата на получаване и уникален пореден номер (идентификатор) на приетата жалба;

данни за идентификация на жалбоподателя – три имена / наименование и ЕГН / ЕИК, както са посочени в жалбата;

данни за контакт, както са посочени в жалбата – адрес, адрес на електронна поща, телефон и други;

предмет на жалбата и обобщение на твърденията и исканията на жалбоподателя;

налична информация относно – вида на застраховката, наименование на застрахователния продукт и номер на застрахователния договор (полица);

последващо получени и заведени документи – дата и подчинен номер спрямо идентификатора на жалбата;

дата на разглеждане и изходящ номер на отговора на жалбата;

дата на изпращане на отговор до жалбоподателя и обобщено съдържание на отговора на жалбата;

мерки, предприети във връзка с жалбата – промяна на практика на Дружеството, действия на управителния орган и други;

информация за архивиране на досието по жалбата (дата на приключване, статут и пр.);

име и подпис на служителя на Дружеството, извършил отбелязванията в Регистъра.

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ

5.1. Управителят се запознава с жалбата, след което сам извършва необходимите проучвания и проверки (или възлага същите на служител), който не може да е лице, посочено в съответната жалба от клиент, която се разглежда. Представляващият Дружеството (служителят, на когото е възложено) провежда добросъвестно и пълно проучване на описаното в жалбата, както и на действията на Дружеството, касаещи конкретния случай, с цел събиране на всички доказателства и относима информация, необходими за всестраниното и обективно разглеждане на жалбата и справедливо произнасяне по нея.

5.2. Дружеството може да изиска от жалбоподателя и предоставянето на допълнителни документи и/или информация във връзка с жалбата, като определя и срок. Не се допуска изискване на документи и/или информация, с които жалбоподателят не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им, както и на такива, за които може да бъде направена разумна преценка, че нямат съществено значение за установяване на основанието жалбата, и целят необосновано забавяне и удължаване на процедурата по разглеждането на жалбата.

5.3. При разглеждане на жалбата и подготовката на съответния отговор и позиция на Дружеството по казуса, представляващият се ръководи от действащите нормативни актове, договорните отношения между Дружеството и жалбоподателя, и вътрешните актове на Дружеството.

5.4. В случай че жалбата е частично или напълно основателна, Дружеството полага усилия да удовлетвори претенциите на жалбоподателя и да се предотвратят възможните съдебни или арбитражни спорове.

5.5. В случай че жалбата е напълно или частично неоснователна, с решението си за произнасяне по жалбата, представляващият Дружеството мотивирано, с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и правни съображения, с посочване на нормативни разпоредби и договорни клаузи, отхвърля претенциите на жалбоподателя.

5.6. При решение по предходната точка, Дружеството уведомява жалбоподателя и за правата му:

да се обърне към Комисията за финансов надзор;

да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;

да предяви иск към компетентен съд; и

да предяви претенция пред застрахователя по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“ на Дружеството, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения на Дружеството, са увредени негови права или законни интереси.

5.7. Дружеството изготвя и предоставя отговор по постъпила жалба във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 1 (един) месец, считано от датата на постъпване на жалбата. Независимо от възможното изискване на допълнителни сведения и документи от жалбоподателя по т.5.2, максималният срок от постъпването на жалбата до изпращане на отговора, не може да надхвърля срока по предходното изречение.

5.8. Ако жалбоподателят е получил мотивиран отговор на жалбата си, но подаде ново оплакване по повод отговора на жалбата и комуникацията продължи, Дружеството разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който се разглежда новопостъпила жалба - срокът за отговор на последващо оплакване започва от датата на получаване на конкретното оплакване.

5.9. Отговорът на жалбата се изпраща по желанието от жалбоподателя начин или на посочения от него адрес (на хартиен носител), или на адреса на електронна поща. Ако жалбоподателят не е посочил изрично начина на получаване на отговора, Дружеството определя начина на изпращане по своя преценка – на адрес (на хартиен носител), или на адрес на електронна поща. Ако жалбоподателят не е клиент на Дружеството, отговорът се изпраща на електронния адрес или адреса, от който е получена жалбата. В случай, че жалбата е изпратена до Дружеството чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, Дружеството изпраща копие на отговора до съответната институция.

5.10. Ако жалбоподателят не остане напълно удовлетворен, има право да се обърне към Комисията за финансов надзор и/или Комисията за защита на потребителите. Подаването на жалба не погасява правото на лицето да сезира компетентния български съд за решаване на спора.

5.11. Представяващият, като упражняващ и функцията по управление на жалбите, създава и архивира досие по всяка жалба, което се съхранява за срока на погасителната давност, в която могат да се предявят претенции по съдебен ред във връзка с твърдените нарушения на закона, а когато жалбата не касае нарушаване на права, защитими по съдебен ред – досието се съхранява в срок от 5 години от датата на изготвяне на отговора по съответната жалба.

ПОСЛЕДВАЩИ МЕРКИ

6.1. Представяващият Дружеството, като упражняващ функцията по управление на жалбите, обобщава и анализира информацията от разглеждането на жалбите, за да се гарантира установяването и преодоляването на евентуални

рискове или проблеми в дейността на Дружеството, за които жалбите се отнасят, като:

дава оценка за причините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики и за жалбите като цяло, за да се установят първопричини;

прави анализ дали тези причини могат да засегнат други продукти или процеси от дейността на Дружеството, включително такива, за които не са постъпили жалби;

приема решение или отправя предложения до общото събрание на съдружниците на Дружеството за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.

6.2. Представляващият Дружеството, в качеството и на лице, осъществяващо функцията по управление на жалбите, изготвя ежегодно документ, в който извършва анализ на постъпилите жалби и взема решения, когато това е необходимо, за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.

Тази Политика е приета с протокол за решение на представляващия Дружеството на 02.01.2018 година, като влиза в сила от датата на приемането, и е изменена с решение от 04.03.2021 год.