

ПРАВИЛА за разглеждане на жалби

Настоящите правила се издават на основание чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховането и представляват утвърдена процедура за разглеждане на постъпили жалби, възражения, предложения и оплаквания в работата на Застрахователен брокер „Хелтнет Финанс“ АД /ЗБ/.

1. По смисъла на настоящите правила **„жалба“** е всяко постъпило възражение, сигнал, оплакване или друг вид изразено недоволство или неудовлетвореност от страна на клиент, потребител или заинтересовано лице, свързано с извършваната от ЗБ дейност по застрахователно посредничество и услуги по разпространение на застрахователни продукти.
2. Служителите на ЗБ са длъжни да следят и актуализират информираността си относно публикуваните от Комисията за финансов надзор в интернет **разпоредби на българското законодателство, установени в защита на обществения интерес**, при спазването на които трябва да се извършва разпространението на застрахователните продукти и изпълнението на задълженията по застрахователните договори в Република България
3. Всеки ползвател на застрахователни услуги или заинтересовано лице може да подаде жалба до ЗБ в писмен вид на електронен или хартиен носител.
4. При всяко постъпване на жалба или възражение на ползвател на застрахователни услуги се **указва възможността да подаде сигнал или жалба до Комисията за финансов надзор и/или конкретен застраховател** или застрахователене посредник.
5. На постъпилите **устни запитвания и въпроси всеки служител отговаря непосредствено** в разговор със жалбоподателя, а когато това не е в рамките на неговата компетентност, с разговора се ангажира компетентния за това служител на ЗБ. При необходимост за подаването на писмена жалба на жалбоподателя се дават съответните указания за нейното съдържание и окомплектоване.
6. Всяка постъпила в ЗБ жалба се регистрира и **завежда в нарочен регистър с номер и дата на нейното вписване.**
7. Жалбата **може да бъде регистрирана от всеки служител на ЗБ**, непосредствено зает с разпространение на застрахователни продукти и се съобщава незабавно на компетентен за разглеждането и служител на ЗБ.
8. В случай, че жалбата **не съдържа необходимите данни за да бъде идентифициран** нейния подател, застрахованото лице, сключената застраховка, както и други индивидуализиращи белези и данни, които да позволяват нейното завеждане и разглеждане, не по късно от следващия работен ден, след нейната регистрация. на подателя се дават указания за допълването на жалбата с информация и документи.
9. Всяко допълнително дадено указание за допълване на жалбата, което изисква активност от страна на жалбоподателя **прекъсва сроковете** за нейното решаване, като за това своевременно се информира жалбоподателя.
10. В случаите, когато жалбата е адресирана към застраховател, тя се **окомплектова и изпраща към застрахователя в тридневен срок** от регистрирането и.
11. Жалбата към ЗБ **се разглежда от компетентния за това служител на ЗБ** във връзка с възраженията и въпросите, които съдържа не по късно от три работни дни, считано от датата на нейното постъпване.

12. **За разглеждане на жалбата се извършват** проверки и справки от страна на компетентния за това служител, като се преценява необходимостта от получаване на допълнителна информация и документи. **Жалбата се окомплектова** с необходимите за изготвяне на мотивиран отговор копия от документи, справки, становища и др.
13. Регистрирането на всяка постъпила жалба, за решаването на която по преценка на компетентния служител е **необходимо обсъждане и съставяне на писмен отговор се докладва на изпълнителния директор** не по-късно от следващия нейното завеждане работен ден.
14. **В случай на необходимост по жалбата се съставя комисия** за нейното разглеждане, в която участват поне двама служители и член на управителния съвет на ЗБ. Комисията разглежда жалбата в срок до пет работни дни от датата на постъпването и. За взетите от комисията решения се съставя протокол.
15. Съгласно взетото решение **по жалбата се съставя писмен отговор, който се изпраща** на жалбоподателя не по-късно от седем работни дни, считано от датата на нейното регистриране. За изпращането на отговор **по възможност жалбоподателя се уведомява** по телефон, електронно съобщение и/или e-mail.
16. Информацията, документите и решенията по регистрираните жалби се **съхраняват на електронен и/или хартиен носител** в законовите срокове.
17. **На всеки всеки шест месеца** на постъпилите жалби се извършва преглед като същите се **анализират с оглед подобряване на дейността на ЗБ**. Такъв анализ се извършва и при докладване на жалби с особена значимост за потребителите или разкриващи наличието на съществени недостатъци в работата на ЗБ. При забелязани слабости се определят **необходимите мерки и срокове** за тяхното отстраняване.

Настоящите правила са приети и утвърдени от Управителния съвет на Застрахователен брокер „Хелтнет Финанс“ АД.

Главен изпълнителен директор:

Пламен Минков