

ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ НА „ПФОЕ АГЕНЦИЯ“ ЕООД

А. ВЪВЕДЕНИЕ

„ПФОЕ АГЕНЦИЯ“ ЕООД, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 130864464, със седалище и адрес на управление гр. София 1360, район р-н Люлин, бул. "Сливница" № 444, тел.: 9842202, факс: 9842233, представлявано от Управителя Атанас Фурнаджиев, е застраховател брокер, вписан в регистъра по чл. 30, ал. 1, т. 12 от Закона за Комисията за финансов надзор, Решение № 122/11.03.2002г. на Министерство на финансите, Агенция по застрахователен надзор и Разрешение № 120/12.03.2002г.

Правилата за организацията по разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги (наричани по-долу „Правилата“) са приети на основание чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховането.

Правилата са публични и се публикуват на интернет страницата на Брокера

<https://www.motopfohe.bg/zastrahovki/>

Б. ДЕФИНИЦИИ

За целите на настоящите Правила, посочените по-долу термини имат следното значение:

„Застрахователен посредник“ и/или „Застрахователен брокер“ и/или „Брокер“, и/или „ние“ е „ПФОЕ АГЕНЦИЯ“ ЕООД, ЕИК 130864464.

„Адрес на дейност и кореспонденция“ гр. София, п.к. 1360, бул. „Сливница“ № 444

„Ползвател на застрахователни услуги“ е застраховащ, застрахован, трето ползващо се лице, трето увредено лице, други лица, за които са възникнали права по застрахователен договор, както и физическо или юридическо лице, което проявява интерес да се ползва от услугите по разпространение на застрахователни продукти, предоставяни от застраховател или от застрахователен посредник във връзка с предмета му на дейност, независимо дали е потребител по смисъла на Закона за защита на потребителите

„Клиент“ е ползвател на застрахователни услуги по смисъла на чл. 2, ал. 2 от Кодекса за застраховането, който се интересува от или на когото Брокерът предоставя услуги по застрахователно посредничество.

„Жалба“ е явно изразено писмено – на хартиен носител или по електронен път, недоволство на Ползвател на застрахователни услуги, което се отнася до твърдени слабости във връзка с извършването от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо Ползватели на застрахователни услуги, както и от начина на обслужване.

„Служители на Брокера“ са служителите на Застрахователния брокер и наетите от него по граждански договор лица, работещи на негово разположение и под негов контрол, които:

- предлагат или предоставят пряко услуги по застрахователно посредничество на Клиенти (определят техните изисквания и потребности, предлагат и/или им предоставят информация за застрахователни продукти и др.);
- пряко или непряко ръководят горепосочените лица;
- отговарят за регистрирането администрирането на Жалбите

В. ЦЕЛ И ОБХВАТ НА ПРАВИЛАТА

Настоящите правила уреждат реда за подаването на Жалби от Ползватели на застрахователни услуги до Брокера писмено – на хартиен носител или по електронен път, процедурите за тяхното разглеждане и разрешаване, както и предприемането на мерки за отстраняване на слабости в дейността на Брокера, констатирани въз основа на жалбите.

Правилата са съобразени с разпоредбите на Кодекса за застраховането и Указания относно тълкуването и прилагането на чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховането във връзка с разглеждането на жалби на ползватели на застрахователни услуги от застрахователните посредници, приети от Комисията за финансов надзор с решение по протокол № 3 от 23.02.2021 г.

Целта на настоящите правила е създаването на гаранции, че:

- всички Жалби на Ползватели на застрахователни услуги ще бъдат разгледани бързо, прозрачно и справедливо, по обективен и безпристрастен начин, както и че на последните ще бъде отговорено в срок;
- ще бъдат предприети мерки въз основа на анализ на постъпилите Жалби, с които да се отстраняват пропуски и грешки от страна на служителите на Брокера при осъществяване на дейността по застрахователно посредничество.

Г. СЪДЪРЖАНИЕ НА ПРАВИЛАТА

ГЛАВА I ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Чл. 1. (1) Настоящите правила се основават на принципите на законност, обективност, бързина, прозрачност, достоверност, справедливост и коректност при разглеждане и изготвяне на отговор на постъпилите Жалби от Ползватели на застрахователни услуги до Брокера.

(2) Настоящите правила целят създаването на общ ред за приемане, разглеждане и анализ на получените от Брокера Жалби от ползватели на застрахователни услуги, защита правата и интересите на ползвателите на застрахователни услуги, предотвратяване на съдебни спорове и запазване доброто име на Брокера.

(3) При изготвянето на отговор на подадените Жалби, Брокерът се ръководи от следните основни насоки:

- всестранно изясняване на всички факти и обстоятелства, свързани с предмета на Жалбата; – изготвяне на отговора на ясен, разбираем и точен език;

– отговаряне на всяка Жалба в кратък срок, който във всички случаи е не по-дълъг от един месец от получаването на Жалбата;

– предлагане на подателя на Жалбата на възможно решение на проблема, в случай че такова е налице;

– писмен отговор на всяка подадена до Брокера Жалба.

(4) Личните данни, както и друга поверителна информация на жалбоподателите ще бъдат обработвани съгласно Политиките на Брокера, приети във връзка с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и 33ЛД.

Чл. 2. (1) Жалбите не могат да се разглеждат и решават от лицата, служители на Брокера, срещу чиито действия са подадени или които са свързани лица с Ползвателя на застрахователни услуги, подател на Жалбата.

(2) Служителите на Брокера нямат право да отказват приемането на Жалби от Ползватели на застрахователни услуги.

(3) Анонимни жалби не се разглеждат.

Чл. 3. Всички срокове, посочени в настоящите правила, се броят в календарни дни. Денят на получаване на съответната Жалба не се брои. Когато последният ден от срока е неприсъствен, срокът изтича в първия следващ присъствен ден. Писмените отговори се смятат за извършени в срока, ако са изпратени по поща, куриер или на електронен адрес до изтичането на двадесет и четвъртия час от последния ден на срока.

ГЛАВА II ПРИЕМАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И ИЗГОТВЯНЕ НА ОТГОВОР НА ЖАЛБИ

Чл. 4. (1) Брокерът разглежда отправени от Ползвател на застрахователни услуги или от друго лице, упълномощено от него или имащо законен интерес, Жалби и Сигнали, адресирани до адреса на дейност и кореспонденция на Брокера – гр. София, п.к. 1360, бул. „Сливница“ № 444.

(2) Брокерът разглежда Жалби, подадени на посоченият на интернет страницата електронен адрес (...agency-pfohe@motopfohe.bg.....) или телефон (

02 /9842331

(3) Клиентите подали оплакване чрез обаждане на телефона на Брокера се уведомяват от служителите, че следва да подадат Жалба писмено по поща или на електронния адрес ...agency-pfohe@motopfohe.bg.....

Чл. 5. (1) При подаване на Жалби на адреса на дейност и кореспонденция или адреса на управление на Брокера, на Ползвателите на застрахователни услуги се предоставя възможността да попълнят формуляр на Жалба (Приложение №1), като посочват: име, презиме и фамилия, респ. фирма и ЕИК; точен адрес за кореспонденция; телефон за връзка, предмет на Жалбата; дата на подаване и подпис, като прилагат копие от документите, на които се основава Жалбата, ако има такива. Неспазването на тези

реквизити не може да доведе до недопустимост за разглеждането на Жалбата, освен в случаите, когато не са предоставени данни за обратна връзка.

(2) При подаване на Жалба на посочения в сайта електронен адрес, ако не са предоставени всички данни за идентифициране на ползвателя и за обратна връзка, служител на Брокера се свързва допълнително с клиента на посочения от него електронен адрес, за да изиска конкретните данни, като срокът за отговор започва да тече от получаване на данните.

(3) Служителят на Брокера, който приема Жалбата на адреса на дейност и кореспонденция на Брокера, информира жалбоподателя за срока, в който последният ще получи отговор, както и за данните за контакт на Брокера, чрез които може да бъде направена справка за статуса на Жалбата. При приемане на Жалбата по електронната поща, служителът, приел Жалбата, връща информация на жалбоподателя за входящия номер, като му предоставя и информацията по предходното изречение.

(4) Когато Жалбата се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който Брокерът не отговаря, Брокерът 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.

(5) При разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите Брокерът:

а) събира всички относими доказателства и информация, необходими за всестранието и обективно разглеждане на Жалбите и справедливото им решаване;

б) изготвя отговорите по жалбите на ясен и разбираем език и, когато е възможно, без да се изчаква крайният срок за произнасяне по чл. 290, ал. 2 от КЗ;

в) при вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя: – мотивира отговора с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и изчерпателни правни съображения с посочване на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи; – уведомява жалбоподателя за правата му:

- да се обърне към Комисията за финансов надзор (съответно към друг компетентен надзорен орган, при извършване на дейност при правото на установяване или свободата на предоставяне на услуги);
- да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;
- да предяви иск към компетентен правораздавателен орган;
- да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“ на Застрахователния брокер, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения от страна на брокера или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

(6) Когато от жалбата не може да се установи разпространителят на застрахователни продукти, за който тя се отнася, застрахователният брокер е длъжен да уточни това в писмената информация до ползвателя на застрахователни услуги и да му я върне.

(7) В случай, че жалбата е изпратена до Брокера чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на Ползвателите на застрахователни услуги, Брокерът изпраща копие на отговора до съответната институция.

Чл. 6. (1) С цел осигуряване и поддържане на единна изчерпателна статистическа информация по постъпилите Жалби, Брокерът поддържа Регистър на жалбите в адреса на дейност и кореспонденция.

(2) Жалбите и сигналите се регистрират в деня на получаването им в адреса на дейност и кореспонденция на Брокера в Регистъра на жалбите от отговорния служител по чл. 9, ал. 2.

(3) Регистърът на жалбите съдържа следната информация:

а) пореден номер;

б) входящ номер;

в) дата на входиране;

г) място на подаване;

д) вид на Жалбата;

е) име/фирма на подателя (физическо или юридическо лице);

ж) данни за контакт, които фигурират в Жалбата (адрес, телефон, имейл);

з) предмет на Жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;

и) налична информация относно клас застраховка, наименование на продукта, номер на полица;

й) дата, на която е препратен и изходящ номер на отговора;

к) обобщено съдържание на отговора;

л) кратко описание на последиците от Жалбата (предприети мерки, промяна на практика и др.);

м) информация за архивиране на досието по Жалбата.

Чл. 7. (1) Отговор на подадена Жалба се изготвя след задълбочено и безпристрастно проучване на фактите по случая и разглеждане на обясненията и възраженията на заинтересованите страни, като Брокерът:

а) уважава изцяло подадената Жалба като предлага на Ползвателя на застрахователни услуги възможно решение на проблема, в случай че такова е налице;

б) уважава частично подадената Жалба, като обосновано излага причините, поради които жалбата не е уважена изцяло;

в) отхвърля изцяло подадената Жалба, като обосновано излага причините, поради които жалбата е отхвърлена;

г) информира жалбоподателя, че не е компетентен да се произнесе по подадената Жалба, като информира същия към кого може да се обърне.

(2) Изготвеният обоснован отговор се изпраща до Ползвателя на застрахователни услуги и/или до съответния надзорен орган или държавна институция, чрез която е получена жалбата, въз основа на цялата събрана информация по случая.

Чл. 8. (1) Отговорът се изготвя в писмена форма и се изпраща на подателя в срок до 30 дни от датата на регистриране на Жалбата в Регистъра на жалбите, независимо от начина, по който е получена.

(2) Когато се касае за жалба, изпратена чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, Комисията за защита на конкуренцията, Комисията за защита на личните данни, Омбудсмана или друга държавна институция, задължително се спазват сроковете за отговор, посочени в съответния закон и заложили като изискване в писмото, адресирано до Брокера.

(3) Същото се отнася до случаите, когато от Брокера се изискват обяснения или той може да прави възражения преди или след съставянето на констативен акт за нарушение.

(4) Отговорите до Ползвателите на застрахователни услуги се изпращат с писмо с обратна разписка или на електронния адрес на подателя, посочен в Жалбата.

ГЛАВА III АНАЛИЗ, ОТЧЕТНОСТ И КОНТРОЛ

Чл. 9. (1) На основание чл. 299 във връзка с чл. 146, ал. 5, 6 и 7 от Кодекса за застраховането функцията по управление на жалбите в Брокера ще се осъществява от служител на брокера.

Чл. 10. (1) Регистрирането и администрирането на жалбите/сигналите и отговорите, попълването на Регистъра и съхраняването и архивирането на документите в досиета се осъществява от служител(и) в адреса на дейност и кореспонденция на Брокера, определен със заповед на Управителя.

(2) Досие по ал. 1 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.

Чл. 11. (1) Лицето, осъществяващо функцията по управление на Жалбите изготвя и представя на Управителя на Брокера ежегоден доклад за дейността си.

(2) При извършване на дейността по ал. 1, лицето, осъществяващо функцията по управление на Жалбите,

а) дава оценка за причините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики и за жалбите като цяло;

б) прави анализ дали тези причини могат да засегнат други продукти или процеси от дейността на застрахователния брокер;

в) отправя предложения до Управителя за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.

(3) В случай че въз основа на изготвените съгласно предходните алинеи отчети се констатира слабост в дейността на Брокера, Управителят незабавно предприема мерки за отстраняване на причините, довели до същите, като посочва отговорници и срокове за отстраняване на констатирани съществени слабости.

Настоящите Правила за организацията по разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги са одобрени от управителя на „ПФОЕ АГЕНЦИЯ“ ЕООД с решение от 19.08.2025г.

Настоящите Правила се публикуват на интернет страницата на Брокера и се осигурява безплатно достъп до тях в местата, където Брокера извършва дейност. Правилата се предоставят при поискване, включително в случаите, когато Ползвател на застрахователни услуги изразява намерение за подаване на Жалба.