

Приложение А

към Предоговорна информация относно застрахователния агент

Извлечение от Правила на ЗАД „Булстрад Виена Иншурънс Груп“ за уреждане на претенции по застрахователни договори

Глава V. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

A. Регистър за завеждане на жалби, молби, сигнали и предложения

1. Всяко лице, ползвател на застрахователна услуга, има право да подава жалби, молби, възражения, сигнали и предложения във връзка с предявена от него претенция пред ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ.
2. Жалби, молби, възражения, сигнали и предложения от всякакъв характер, адресирани до ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ, се обработват от Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“.
3. Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ е структурна единица на дружеството, която е на пряко подчинение Главния изпълнителен директор и Председател на Управителния съвет и под оперативен контрол, осъществяван от изпълнителните директори с ресор продажби и ликвидация.
4. Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ ръководи, организира, контролира и отговаря за цялостната дейност във връзка с всички, постъпили в компанията жалби, молби, възражения, сигнали и предложения в т.ч. дейностите по регистриране, обработка, разпределяне, изготвяне на отговор, съблюдаване на срокове, анализ и документооборот съгласно вътрешните документи, регламентиращи дейността (правила, заповеди, указания и др.).
5. Жалбите, молбите, възраженията, сигналите и предложенията, независимо в коя структура на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ са подадени, се завеждат с входящ номер в съответното деловодство. Служителите на дружеството нямат право да отказват приемането на такива документи. Анонимни сигнали и жалби не се завеждат и разглеждат.
6. Жалбите, молбите, възраженията, сигналите и предложенията, получени в Генерални агенции/Агенции на дружеството или във дружества за първична обработка на претенции, действащи по възлагане от ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ, се изпращат на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“, заедно с писмено становище на директора на съответната Генерална агенция/Агенция или ръководителя на съответния Клиентски център, извършил обработката на претенцията, най-късно в 3-дневен срок от завеждането им в деловодството на съответната структура .
7. След предаване на жалбата Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ служител на сектора:
 - описва обстоятелствата по жалбата, прави копие на жалбата и я завежда в електронен регистър, съдържащ жалби по застраховки, адресирани до дружеството;
 - води на отчет и следи движението на преписките по жалби, молби, възражения, сигнали и предложения.
 - влиза във връзка със съответната структура, която е отговаряла за регулирането и уреждането на претенцията по съответния вид застраховка и/или структурата която е сключила съответната застраховка и изготвя мотивирано предложение за отговор и го предоставя на изпълнителните директори с ресор продажби и ликвидация за становище.
8. Всички жалби, постъпващи в Дружеството чрез Комисията за финансов надзор, след завеждането им в деловодството, се предават на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“, след което се завеждат в Дирекция "Правна" в отделен електронен регистър.
 - 8.1. Дирекция "Правна" описва обстоятелствата по жалбата, прави копие на жалбата и я завежда в електронен регистър, съдържащ жалби, постъпили чрез Комисия за финансов надзор;
 - 8.2. В регистъра се отбелязват:
 - датата на завеждане в деловодството на Дружеството;
 - датата на завеждане в Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ или в Дирекция „Правна“;
 - име на жалбоподателя;
 - предмет на жалбата - по щета, застрахователен договор, други;

- проблематика на жалбата;
- датата на представяне на становището на директора на съответната генерална агенция/агенция или на съответната специализирана дирекция и неговото име;
- изходящия номер на отговора;
- кратко съдържание на становището на ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ.

Б. Ред за разглеждане

1. След завеждане на жалбата в регистъра на жалбите воден от специализираната структура на дружеството, занимаваща се с обработката на претенциите по конкретния вид застраховка и с оглед на тематиката и съдържанието на жалбата, се извършват следните действия:
 - 1.1. Ако жалбата касае изцяло технически проблеми по щета или начинът на определяне на застрахователното обезщетение, се изисква становища и обяснения от съответните служители извършили обработката на претенцията в едномесечен / тридесетдневен срок в зависимост от сроковете, поставени от Комисия за финансов надзор или установени в Кодекс за застраховането;
 - 1.2. В случаите, когато жалбата е във връзка със застрахователен договор (полиса), издаден в Генерална агенция/Агенция на дружеството, сканирано копие от жалбата се изпраща на Директора на съответната Генерална агенция / Мениджър Агенция с искане за писмено становище в 1-месечен / 3-месечен срок в зависимост от сроковете, поставени от Комисия за финансов надзор или установени в Кодекс за застраховането ;
 - 1.3. Ако жалбата касае изцяло правни проблеми - разпределя за становище и отговор на юрисконсулт от дирекция „Правна“ или Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“.
 - 1.4. Ако жалбата, освен технически, касае и правни проблеми, след получаване на становището по т. 1.1. , преписката се препраща към Дирекция "Правна" или Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ за становище от юрист в съответствие с естеството и съдържанието на депозираното възражение .
 - 1.5. Други - по компетентност.
2. По свое усмотрение, Главният изпълнителният директор и Председател на Управителния съвет може да възлага проверки и проучвания по подадени жалби, молби, възражения, и сигнали, които да се извършват от конкретни служители.
3. Когато това се налага с оглед на конкретния случай (с оглед на сложността му или значителния материален интерес), както и при повторни или последващи жалби, решение се взема от Управителния съвет на дружеството;

В. Изготвяне на отговор. Начин и срок за изпращане на отговора.

1. Отговор на жалбата се изготвя с оглед на естеството на жалбата от:
 - 1.1. Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ в сътрудничество със специализираната структура на дружеството, занимаваща се с обработката на претенциите по конкретния вид застраховка и/или от структурата която е сключила застрахователния договор.
 - 1.2. Дирекция "Правна" - в случаите, в които жалбата е постъпила чрез Комисия за финансов надзор;
2. Писмото, с което се отговаря на жалба, молба, възражение, сигнал или предложение, изготвено съгласно предходната точка, се подписва:
 - 2.1. Когато е адресирано до изпълнителните директори на дружеството в случаите на жалба чрез КФН, - от изпълнителните директори;
 - 2.2. В останалите случаи – от изпълнителен директор с ресор ликвидация или изпълнителен директор с ресор продажби.
 - 2.3. Писмото, с което се отговаря на жалба, молба, възражение, сигнал или предложение се изпраща задължително с обратна разписка, която след връщането ѝ се прикача към копие на отговора, което се съхранява в архива на съответната дирекция изготвила отговора.
3. Отговорът на жалба се изпраща до:
 - жалбоподателя, когато жалбата е адресирана до Дружеството;
 - Комисията за финансов надзор, когато жалбата, постъпва в Дружеството чрез Комисия за финансов надзор

4. Когато в резултат на жалба по щета се налага изплащане или доплащане на обезщетение, съответната дирекция, извършваща ликвидационна дейност, въз основа на становището по жалбата изготвя доклад за плащане, едновременно с отговора по жалбата. Плащането се извършва съгласно установения ред, в сроковете установени в правилата за уреждане на претенции на застрахователя,
5. Отговор на жалбата, се изготвя и изпраща не по-късно от:
 - 7 дни от постъпването в ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ - за жалби, постъпващи в Дружеството чрез Комисия за финансов надзор, освен ако в съпровождащото жалбата писмо от Комисия за финансов надзор не е определен по-кратък срок;
 - 7 дни от постъпването в ЗАСТРАХОВАТЕЛЯ - за жалби, адресирани директно до дружеството отнасящи се до мотивиране на размера на определеното застрахователно обезщетение .
 - в 1-месечен срок дни от получаване на последния документ за всички останали случаи.

Г. Анализ и документооборот

1. Оригиналният екземпляр на жалбата се прилага:
 - 1.1. към преписката по щетата - когато жалбата е във връзка с щета;
 - 1.2. към архивното копие на договора - когато жалбата е по застрахователен договор;
 - 1.3. в архива на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“/Дирекция "Правна" или съответната специализирана структура - други жалби.
2. Копие от отговора на жалбата се съхранява:
 - 2.1. към преписката по щетата и в архива на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ / Дирекция "Правна" или съответната специализирана структура – когато жалбата е във връзка с щета;
 - 2.2. към архивното копие на договора и в архива на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“/Дирекция "Правна", когато жалбата е по застрахователен договор;
 - 2.3. в архива на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ /Дирекция "Правна" - други жалби.
 - 2.4. архива на структурата сключила застрахователния договор, когато жалбата засяга реда и начина на сключване на застрахователното правоотношение.
3. В края на всяко тримесечие/година Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ / Дирекция "Правна" и съответните специализирани структури отговарящи за регулиране на претенции по конкретен вид застраховки:
 - извършват анализ на постъпилите жалби и ако е необходимо предлагат мерки за отстраняване на недостатъци в застрахователните условия, както и мерки за отстраняване на констатирани нарушения;
 - дават информация на Дирекция "Маркетинг и връзки с обществеността" за постъпилите жалби, молби, възражения, сигнали и предложения в Дружеството, на основание на която се извършва анализ на повтарящи се или системни проблеми и предложения за промени на застрахователните продукти и на методологията на застрахователната дейност и други.
4. Дирекция „Правна“ изготвя тримесечна/годишна справка за жалбите, която подава до Комисията за финансов надзор в указания от Комисията срок.