Правила за рeгистриране на жалби от ползвателите на застрахователни услуги и потребителски организации

 „ЙОАННА 97“ ООД

Общи разпоредби

1. Правилата за подаване и разглеждане на жалби (оплаквания/възражения) на ползвателите на застрахователни услуги и потребителски организации (наричани по-долу "Правилата") определят организацията за разглеждане на жалби: подаване, обработване и отговаряне на жалби (оплаквания) на ползвателите, в съответствие с чл.290, ал.1 от КЗ.

2. Целта на Правилата е да организира процеса по управление на жалби (оплаквания) на ползвателите на застрахователни услуги по справедлив, ефективен и подходящ начин.

3. Общи положения:

3.1. **Жалба (оплакване)** – писмено искане, подадено от ползвател или потребителска организация към застрахователния брокер, в която Ползвателят посочва, че правата или законните му интереси, свързани със застрахователните услуги, предоставени от Брокера или сключените договори, са били нарушени, и отправя искане за изпълнение на неговите изисквания.

3.2. **Разглеждане на жалби (оплаквания)** – дейността на служителите на Брокера, включително приемане и регистриране на жалби (оплаквания), разглеждане и определяне на проблема, подготвяне на отговор и предоставянето му на Ползвателя на услугите.

3.3. **Регистър на жалби (оплаквания)**– дневник, в който са регистрирани всички жалби (оплаквания) на Ползвателя, получени директно от Ползвателя, на адреса на Брокера, по пощата, по електронна поща или чрез други електронни средства.

3.4. **Отговор** – писмен отговор на въпросите и/или исканията на Ползвателя, предоставени в указани в Кодекса за застраховането срок.

Подаване на жалби (оплаквания)

4. Ползвателят може да подаде жалба (оплакване) по следните начини:

4.1. в офиса на ЗБ “Йоанна 97“, гр. София 1680, жк. “Бели брези“, ул. „Звъника № 1-3,ет.1, ап.1 , като попълни жалбата (оплакването) и я предаде на служител;

4.2. чрез изпращане на писмо по пощата/куриер на адрес: гр. София 1680, жк. “Бели брези“, ул. „Звъника № 1-3,ет.1, ап.1

4.3. чрез изпращане на email на брокера: ioannains@abv.bg

Обработване на жалби (оплаквания)

5. Жалбата (оплакването) на Ползвателя на услугите се обработва в съответствие с чл. 290, ал 2 от Кодекса за застраховането,

6. Всички постъпващи жалби се завеждат с входящ номер в регистъра /електронен/на жалбите (оплакванията), който включва следните проверени данни:

6.1. името и фамилията на физическото лице или името на фирмата;

6.2. адреса, посочен в жалбата (оплакването);

6.3. датата и начина на получаване на жалбата (оплакването), името на служителя, който е приел жалбата;

6.4. резюме на жалбата (оплакването);

6.5. датата на отговор;

6.6. финалният резултат (решение) от разглеждането на жалбата (оплакването).

6.7. анонимни сигнали и жалби не се завеждат и разглеждат!

7. Когато жалбата е във връзка със сключен застрахователен договор (полица), Брокерът се задължава да анализира основателните причини за жалбата, да предприеме мерки за отстраняването им и за промяна на дейността си.

7. Отговор на Ползвателя се предоставя в срок до 30 дни от датата на постъпването на жалбата (оплакването), чрез същия канал, по който е получена жалбата (оплакването), освен ако той не е посочил друго.

8. Жалбите (оплакванията) на ползвателите на услуги, материалите, документите, свързани с разглеждането на тези жалби (оплаквания) и предоставения отговор, се съхраняват не по-малко от 3 години от датата на последния отговор към Клиента.

Заключителни разпоредби

9. Тези правила са достъпни в офиса на ЗБ“Йоанна 97“ООД

10. Ако жалбоподателя не е удовлетворен от решението, взето от ЗБ“Йоанна 97“ООД, Ползвателят има право да подаде жалба до Заместник-председателя на КФН, ръководещ Управление „Застрахователен надзор“, гр.София, ул.“Будапеща“ №16 и на уеб сайт: [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg) или до Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество (СПК), включително и при предоставяне на финансови услуги от разстояние в тези сектори, на адрес гр. София 1000, ЦУ на КЗП, ул. Врабча №1, тел. 070011122, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) или регионалните центрове на КЗП.

ЗБ“Йоанна 97” ООД има право да приеме или откаже разглеждането на спора от СПК. В случай че приемем, трябва да знаете, че производството е безплатно за страните и се провежда неприсъствено. Писменото помирително предложение на СПК за решаване на спора няма задължителен характер, а трябва да бъде одобрено и от двете страни, за да има силата на споразумение между тях.

11. Ако спорът не бъде уреден по взаимно съгласие или чрез други средства за извънсъдебно уреждане на спорове, спорът се решава от компетентния съд, съгласно българското законодателство.