ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ НА „Инста Брокер“ ЕООД

Последно актуализирани на 15.04.2025 г.

I. Въведение

Настоящите правила („**Правилата**“) са приети на основание *чл. 290, ал.2 от Кодекса за застраховане*.

Правилата са съобразени с Приложимото законодателство, но в случай на несъответствие, изискванията на Приложимото законодателство имат приоритет.

Правилата следва да се разглеждат във връзка с *Политика за конфликти на интереси* и с други Вътрешни актове и политики на „Инста Брокер“ ЕООД..

II. Цел и обхват

Настоящите правила уреждат реда за разглеждане, решаване, отговор и анализ на жалби и сигнали от клиенти на “Инста Брокер ЕООД (наричано по-долу за краткост Брокера) писмено, по телефона и по електронен път, във връзка с дейността му като застрахователен посредник. С правилата се уреждат процедурите за разглеждането и разрешаването на жалбите и сигналите, като въз основа на тях се предприемат и мерки за отстраняване на слабости в дейността на Брокера.

III. Съдържание

Глава I

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ

Чл. 1. (1) Настоящите правила се основават на принципите на обективност, срочност и справедливост при разглеждане на постъпилите жалби и сигнали от страна на ползватели на застрахователни услуги.

(2) Настоящите правила имат за цел да създадат общ ред за приемане, разглеждане и анализ на получените от Брокера жалби и сигнали, както и целят да защитят правата на ползвателите на застрахователни услуги, да предотвратят евентуални съдебни спорове и да запазят доброто име на Брокера.

Чл. 2. (1) Получените жалби не могат да бъдат разглеждани от служители на Брокера, срещу чиито действия са подадени.

(2) Служителите на Брокера нямат право да отказват приемането на жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги.

Инста Брокер ЕООД
Лицензиран застрахователен брокер
Удостоверение от КФН № 979-ЗБ/10.04.2025 г.
гр. София, жк Младост 4, ул. “Проф. Ал Танев” 11,
Бизнес сграда Рувекс, ет.3
0700 18 789
www.instabroker.bg
office@instabroker.bg
instabrokerbg

(3) Анонимни жалби не се разглеждат.

(4) Подаването на жалби е безплатно.

Глава II

ПРИЕМАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И ИЗГОТВЯНЕ НА ОТГОВОР НА ЖАЛБИ

Чл. 3. Всяко заинтересовано лице или друго лице, което е упълномощено или има законен интерес, има право да подаде жалба до "Инста Брокер" ЕООД.

Чл. 4. Жалбите се подават лично на адреса на управление (Централен офис) на Брокера или в офисите му. Жалби и сигнали могат да се подават и по телефона, както и по електронен път на адрес: office@instabroker.bg.

Чл. 5. Жалбите, заведени в офисите на Брокера, се препращат на адреса на управление - Централен офис в тридневен срок от получаването им.

Чл. 6. След получаване и завеждане на жалбата, тя се предава на Управителя на Брокера за резолюция и разпределение за получаване на становище.

Чл. 7. (1) При подаване на жалби в офисите и адреса на управление на Брокера, на ползвателите на застрахователни услуги се предоставя формуляр на жалба/сигнал (Приложение №1).

(2) При подаване на жалби и сигнали по телефона, служителят, приел обаждането, е длъжен да поиска данни от ползвателя както следва: име, презиме и фамилия, адрес, телефон, предмет на жалбата и други данни, съгласно чл. 9, ал.3, , като информацията се записва във формуляра за жалба.

(3) При подаване на жалба на посочения в сайта e-mail или чрез формата за контакти, ако ползвателят на застрахователни услуги не предостави всички необходими данни, служител на Брокера осъществява допълнителен контакт (по телефон или мейл), за да изиска конкретните данни, като срокът за отговор на жалбата започва да тече от получаването на тези данни.

(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, той 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, Брокерът уточнява това писмено с ползвателя на застрахователни услуги.

Чл. 8. (1) При разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите Брокерът:

а) събира цялата необходима информация и документи с цел обективно разглеждане на жалбите и тяхното справедливо разрешаване;

б) изготвя отговорите по жалбите на ясен и раниколираем език;

Инста Брокер ЕООД
Лицензиран застрахователен брокер
Удостоверение от КФН № 979-ЗБ/10.04.2025 г.
гр. София, жк Младост 4, ул. "Проф. Ал Танев" 11,
Бизнес сграда Рувекс, ет.3
0700 18 789
www.instabroker.bg
office@instabroker.bg
instabrokerbg

в) изпраща отговор до ползвателя на застрахователни услуги в срока за произнасяне по чл. 290, ал. 2 от КЗ – в срок до един месец от датата на постъпването на жалбата;

г) в случаите, когато отговорът не удовлетворява изцяло или отчасти искането на ползвателя на застрахователни услуги, го уведомява 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 правораздавателен орган;
- да предяви претенция към застрахователя на Брокера по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задълженията от страна на Брокера или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

(2) В случай, че жалбата е изпратена до Брокера чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, Брокерът изпраща копие на отговора и до съответната институция.

Чл. 9. (1)С цел осигуряване и поддържане на единна изчерпателна информация и архив на постъпилите жалби и сигнали, Брокерът поддържа Регистър на жалбите в адреса на управление-Централен офис.

(2) Жалбите и сигналите се регистрират в деня на получаването им в Централен офис на Брокера в Регистъра на жалбите от отговорния за целта Служител от Звено по управление на жалби.

(3) Регистърът на жалбите съдържа следната информация:

а) пореден номер;

б) дата на входиране;

в) място на подаване,

г) данни за подателя: име/фирма;

д) данни за контакт;

е) предмет на жалбата и обобщена информация за исканията на жалбоподателя;

ж) информация за вида застраховка и номер на полица;

з) дата и изходящ номер на изпратения отговор по жалбата;

и) съдържание на отговора;

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

л) информация за архивиране на досието по жалбата.

(4) В Регистъра на жалбите, жалбите се класифицират според характера им по следния начин:

а) жалби, отнасящи се до качеството на обслужване или административни въпроси;

Инста Брокер ЕООД
Лицензиран застрахователен брокер
Удостоверение от КФН № 979-ЗБ/10.04.2025 г.
гр. София, жк Младост 4, ул. “Проф. Ал Танев” 11,
Бизнес сграда Рувекс, ет.3
0700 18 789
www.instabroker.bg
office@instabroker.bg
instabrokerbg

б) жалби, отнасящи се до извършвано от Брокера застрахователно посредничество.

Чл. 10. (1) Отговор на подадена жалба/сигнал се изготвя след задълбочено и безпристрастно проучване на фактите, като Брокерът събира всички доказателства и информация, необходими за всестранното и обективно разглеждане на жалбите и за справедливото им решаване.

(2) В отговора Брокерът:

а) уважава изцяло подадената жалба/сигнал като предлага на жалбоподателя възможно решение на проблема;

б) уважава частично подадената жалба/сигнал, като излага причините, поради които жалбата не е уважена напълно;

в) отхвърля изцяло подадената жалба/сигнал, като обосновано излага причините за това;

г) информира жалбоподателя, че не е компетентен да се произнесе по подадената жалба/сигнал, като предоставя информация на ползвателя на застрахователни услуги към кого може да се обърне.

(3) Изготвеният обоснован отговор се изпраща до ползвателя на застрахователни услуги и/или до съответния надзорен орган или държавна институция, чрез която е получена жалбата.

Чл. 11. (1) Отговорът се изготвя в писмена форма и се изпраща на подателя в срока по чл. 8, буква в), независимо от начина, по който е получена жалбата/сигнала.

(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 заложени като изискване в писмото, адресирано до Брокера.

(3) 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. 12. (1) За прилагане на настоящите Правила и упражняване на съответния контрол Брокерът създава *Звено по управление на жалби*. Звеното се ръководи от Управителя на Брокера.

(2) Звеното отговаря за справедливото и срочно разглеждане на жалбите и установяване и ограничаване на възможни конфликти на интереси.

(3) 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.

Инста Брокер ЕООД
Лицензиран застрахователен брокер
Удостоверение от КФН № 979-ЗБ/10.04.2025 г.
гр. София, жк Младост 4, ул. "Проф. Ал Танев" 11,
Бизнес сграда Рувекс, ет.3
0700 18 789
www.instabroker.bg
office@instabroker.bg
instabrokerbg

Чл. 13. (1) На всяко шестмесечие *Звеното по управление на жалби* анализира и обобщава постъпилите жалби/сигнали.

(2) В случай, че се констатират слабости 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.

(3) При констатирана необходимост и/или възможност за подобрения, Управителят ще преразглежда и актуализира настоящата Политика без отлагане, но най-малко веднъж годишно.

(4) Личните данни на жалбоподателите се пазят и съхраняват съгласно Политиката за поверителност на Брокера, която е публикувана на www.instabroker.bg

До настоящите Правила се осигурява безплатно достъп в местата, където Брокерът извършва дейност, както и на електронен адрес www.instabroker.bg. Брокерът, също така, предоставя информация за Правилата по чл. 325, ал. 1, т. 5 от КЗ. Правилата се предоставят при поискване, включително в случаите, когато ползвател на застрахователни услуги изразява намерение за подаване на жалба.

Инста Брокер ЕООД
Лицензиран застрахователен брокер
Удостоверение от КФН № 979-ЗБ/10.04.2025 г.
гр. София, жк Младост 4, ул. "Проф. Ал Танев" 11,
Бизнес сграда Рувекс, ет.3
0700 18 789
www.instabroker.bg
office@instabroker.bg
instabrokerbg

Приложение No1

До„Инста Брокер“ ЕООД
адрес: гр. София, ул. „Проф. Ал. Танев“ 11,
бизнес сграда Рувекс, офис 19
тел.: 0700 18 789

Вх. номер: ..... /..... г.

Заявление за регистриране на оплакване/жалба

От.....

(три имена, ако жалбоподателят е ФЛ или наименование на фирма, ЕИК и имена на представителя)

Телефон за връзка: .....

Уважаема г-жо Управител,

Бих искал(а) да подам сигнал относно (моля опишете обстоятелствата на кратко в конкретика с имена и дати):

.....
.....
.....
.....

Ако оплакването е свързано със сключен застрахователен договор, моля посочете:

Дата на сключване на застраховката:.....

Вид застраховка: .....

Номер на полица: .....

Град/Офис/Служител: .....

Във връзка с гореизложеното прилагам към оплакването си копия от документи, с които разполагам, като бих искал да получа официален отговор на:

E-mail:.....или Адрес:.....

Приложения (моля опишете какво предоставяте):

1.

2.

Дата: .....Подпис: .....

Инста Брокер ЕООД
Лицензиран застрахователен брокер
Удостоверение от КФН № 979-ЗБ/10.04.2025 г.
гр. София, жк Младост 4, ул. “Проф. Ал Танев” 11,
Бизнес сграда Рувекс, ет.3

0700 18 789

www.instabroker.bg
office@instabroker.bg
instabrokerbg