

## ПРАВИЛНИК ЗА ПОДАВАНЕ И АДМИНИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ И АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

„АКРЕА“ ЕООД, ЕИК 205518172, е застрахователен брокер, с удостоверение за регистрация [№ 659-3Б / 04.02.2020](#) на Комисия за Финансов Надзор на Република България, със седалище и адрес на управление гр. София, п.к. 1619, ул. „Сребриста липа“ № 16А, телефон +359 892222990, <https://akreains.com>, вписан в публичния електронен регистър на застрахователните брокери воден от Комисията за финансов надзор [212.122.187.59/public/index.php?lang=bg&language=bg-BG&option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=2&Itemid=103&bridge=y&rndrType=ADDITIONAL&backId=1&tplId=Tpl\\_18&act=DISPLAY&docId=5386811](http://212.122.187.59/public/index.php?lang=bg&language=bg-BG&option=com_content&view=category&layout=blog&id=2&Itemid=103&bridge=y&rndrType=ADDITIONAL&backId=1&tplId=Tpl_18&act=DISPLAY&docId=5386811), по-нататък за краткост **БРОКЕР**, който, въз основа и в изпълнение на чл. 290, ал.2 от Кодекса за застраховане, прие настоящия Правилник и води съответния Регистър за приемане, регистрация, администриране, разглеждане и отговаряне на жалби на ползватели на застрахователни услуги, и на предприемане на мерки за отстраняване на слабости в дейността, констатирани въз основа на жалбите.

### I. ЗАКОНОВИ ПРАВА НА ПОЛЗВАТЕЛИТЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

1. При неудовлетвореност от услугите на БРОКЕРА, **ползвателите на застрахователни услуги и трети заинтересовани лица**, могат да подадат писмена жалба по един от следните начини:
    - до БРОКЕРА на адрес гр. София 1619, ул. „Сребриста липа“ № 16А, или на електронна поща [clients@zastra.bg](mailto:clients@zastra.bg), като задължително посочват име и фамилия, респ. наименование на фирма, ЕИК, име и фамилия на лицето, подало жалбата, описание на повода за подаване на жалба, телефон и имейл за контакт, а при липса на имейл – точен адрес за кореспонденция.
    - до Заместник-председателя на Комисията за финансов надзор, ръководещ управление „Застрахователен надзор“ на адрес: Комисия за финансов надзор, гр. София, Ул. Будапеща № 16
  2. В случай, че е налице спор между БРОКЕРА и ползвател на застрахователни услуги, който не може да бъде решен от страните, ползвателят има право да се обърне към Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, чрез подаване на заявление в писмена форма до Комисията за защита на потребителите ([www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)) на следните адреси: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А или e-mail [adr.ins@kzp.bg](mailto:adr.ins@kzp.bg).
- Алтернативното решаване на спорове чрез посочената Секторна помирителна комисия представлява извънсъдебно помирително производство на доброволен принцип и брокерът си запазва правото да прецени, за всеки конкретен случай, дали да участва в производство пред Секторната комисия, инициатирано от ползвател на застрахователни услуги.
3. БРОКЕРЪТ предоставя защита на личните данни на жалбоподателите, освен ако разкриването им не се изисква от друг закон във връзка с по-нататъшно разследване или последващо съдебно производство.

## II. ОСНОВНИ ПОНЯТИЯ

1. Жалба означава подаване на оплакване от жалбоподател до БРОКЕРА, свързано с дейността на БРОКЕРА, в което е изразено недоволство от поведението на БРОКЕРА или други лица, действащи от негово име.
2. Жалбоподател може да означава всеки ползвател на услугите на БРОКЕРА, както и всеки орган, който може да подаде жалба.
3. Информациите за жалбите към БРОКЕРА и лицата, действащи от негово име, означават задължение за информиране при извършват дейности в рамките на лицензираната подназорна дейност, както следва:
  - а) информиране за възможността за подаване на жалба относно поведението на Брокера или други лица, действащи от негово име,
  - б) информиране ползвателите на неговите услуги за начина на разглеждане и записване на жалби,
  - в) публикуване указания за начина на разглеждане и регистриране на жалби на уебсайта на Брокера.

## III. ЗАКОНОВИ ПРОЦЕДУРИ И СРОКОВЕ

1. БРОКЕРЪТ обработва получени жалби в рамките на 15 работни дни от тяхното получаване и изготвя официален отговор, който изпраща **не по-късно от един месец** на посочения от клиента имейл или адрес за кореспонденция.

## IV. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

1. Жалба може да бъде подадена:
  - а) по телефона, чрез контактите на БРОКЕРА;
  - б) по пощата, до адреса на БРОКЕРА;
  - в) по електронен път на e-mail-а на Брокера [krassimir.stankov@akreains.com](mailto:krassimir.stankov@akreains.com) ;
2. При получаване на жалба, тя незабавно се регистрира и се информира жалбоподателя за приемането ѝ.
3. Жалбата трябва да съдържа:
  - а) име, фамилия, домашен адрес на жалбоподателя - ако е физическо лице; името на фирмата или името и седалището на жалбоподателя - ако е юридическо лице или орган на държавната администрация,
  - б) предмет на жалбата - описание на фактите, въз основа на които е направена жалбата,
  - в) искането - какво търси жалбоподателят.
  - г) Ако е необходимо, БРОКЕРЪТ може да покани жалбоподателя да допълни жалбата.
  - д) Всички жалби се оценяват от БРОКЕРА в съответствие с приложимото законодателство и тези Правила.
4. Жалби от анонимен характер
  - 4.1. Жалби от анонимен характер не се вземат под внимание.
  - 4.2. Сигналът може да бъде подаден и анонимно, но тогава БРОКЕРЪТ е в правото си да го приеме единствено за сведение и да реагира по своя преценка и усмотрение.
  - 4.3. Брокерът при анонимни жалби се стреми да прилага Директивата [2019/1937](#) on the protection of whistleblowers, в сила от 16 декември 2019 за откриване и предотвратяване на неправомерно поведение и нарушения на закони и разпоредби, и за подобряване на правоприлагането чрез

създаване на ефективни, поверителни и сигурни канали за докладване за ефективна защита на подателите на сигнали от страх от отмъщение,

## **V. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ**

1. Когато разглежда жалба, БРОКЕРЪТ:
  - а) регистрира жалбата,
  - б) отхвърля жалбата, ако не е възможно да се определи кой я подава или ако жалбата не съдържа всички подробности и не е попълнена въпреки поканата за това,
  - в) приканва жалбоподателя да допълни жалбата, ако е необходимо,
  - г) да проучи съдържанието на жалбата в сътрудничество със заинтересованите страни,
  - д) изготвя проекторешение и становище по жалбата не по-късно от 30 дни от датата на получаване,
  - е) удължава в обосновани случаи срока за разглеждане на жалбата, но не повече от 60 дни от датата на получаване, като уведомява жалбоподателя за причините за удължаването на крайния срок до 30 дни от датата на получаване,
  - ж) уведомява жалбоподателя за резултата от разследването, ако жалбата е основателна, в същата форма, в която е подадена жалбата и информира жалбоподателя за коригиращите мерки,
  - з) отхвърля жалбата и дава обяснение на жалбоподателя, ако жалбата е неоснователна, и информира жалбоподателя за възможността да настоява за жалбата и да се свърже с надзорния орган,
  - и) архивира цялата документация в електронен вид след разследването.
  
2. БРОКЕРЪТ поддържа следните реквизити:
  1. непрекъсната информация за:
    - а) всички регистрирани жалби,
    - б) статус на разрешаването на жалбата,
    - в) коригиращи мерки,
    - г) сериозно неправомерно поведение или несъответствие,
  2. тримесечен обобщен отчет за постъпилите жалби и тяхното разрешаване.

## **VI. ОЗДРАВИТЕЛНИ МЕРКИ**

1. БРОКЕРЪТ въз основа на представените анализи и заключения:
  - а) гарантира, че се предприемат необходимите професионални грижи, ако това не се е случило;
  - б) предприема мерки за отстраняване на причините за недостатъците и тяхното коригиране;
  - в) коригира съответните вътрешни разпоредби, ако бъдат открити системни грешки.

*В сила от: 01-11-2021*

Одобрил:

Красимир Станков  
Управител  
Акреа ЕООД