

**ПРАВИЛА**  
**За**  
**ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ**  
**В УНИКРЕДИТ ЗАСТАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР**  
**ЕООД**

**Притежател на документа:**  
**УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД**



АКТУАЛЕН ДОКУМЕНТ/РЕВИЗИЯ 1/03.06.2021

ID: UCL-BG\_RU-140

## ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОКУМЕНТА

### *Произход/Притежател на Документа (Отговорник)*

#	АВТОР/СЪ-АВТОР	ДИРЕКЦИЯ/ОТДЕЛ	ПОДПИС
1	Весела Георгиева Кондакова	УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД	върху бланката за съгласуване
2			върху бланката за съгласуване

### *История на Промените*

РЕВИЗИЯ	ДАТА	ПРОМЕНИ	ЛИЦЕ
Rev 1	03.06.2021	Първоначална ревизия	Весела Кондакова
Rev		Ревизия	

### *Връзка с други Вътрешни регламенти*

Настоящите Правила отменят Ревизия ..... от .....

### *Връзка с групови регламенти и други документи*

### *Одобрение*

Настоящото правило се счита за одобрено съгласно публикуваното в УКЛ Регистър регламенти

### *Влиза в сила*

Настоящото правило влиза в сила съгласно публикуваното в УКЛ Регистър регламенти



АКТУАЛЕН ДОКУМЕНТ/РЕВИЗИЯ 1/03.06.2021

ID: UCL-BG\_RU-140

## Съдържание

<b>ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОКУМЕНТА .....</b>	<b>2</b>
<b>1 ВЪВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>4</b>
1.1 ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ НА ДОКУМЕНТА.....	4
<b>2 ОБЩИ УСЛОВИЯ .....</b>	<b>5</b>
2.1 5	
ПРАВИЛА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ .....	5
<b>2. СПЕЦИФИЧНИ СЪКРАЩЕНИЯ / ДЕФИНИЦИИ .....</b>	<b>10</b>
<b>3. ПРИЛОЖЕНИЕ .....</b>	<b>11</b>



АКТУАЛЕН ДОКУМЕНТ/РЕВИЗИЯ 1/03.06.2021

ID: UCL-BG\_RU-140

# 1 ВЪВЕДЕНИЕ

## 1.1 ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ НА ДОКУМЕНТА

Настоящият документ описва ПРАВИЛА за разглеждане на жалби в УНИКРЕДИТ ЗАСТАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР ЕООД (УКЗБ), които отразяват насоките и указанията на Комисията за финансов надзор за прилагането на чл. 290, ал. 2 и 3 от Кодекса за застраховането във връзка с разглеждането на жалби на ползватели на застрахователни услуги от застрахователните посредници.

За всички отношения и задължения, които не са изрично регламентирани от Привилата на УКЗБ се прилага Групова политика за управление на жалби (UC-2019-126-Global Policy Complaints Management).

Документът се състои от две части:

- ИНСТРУКЦИЯ за прилагане на ПРАВИЛАТА за разглеждане на жалби
- ПРАВИЛА за разглеждане на жалби – публична част, която ще се публикува на интернет сайта на УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД и платформата E-broker и ще е достъпна за всички клиенти и потребители на застрахователни услуги

## 2 ОБЩИ УСЛОВИЯ

### ПРАВИЛА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

#### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила уреждат реда за разглеждане, решаване, отговор и анализ на жалби и сигнали от клиенти на УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД (наричано по-долу за краткост Дружеството) във връзка с дейността на Дружеството като застрахователен брокер, както и процедурите за тяхното разглеждане и разрешаване.

1. УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД, ЕИК 131342355, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. Гюешево 14, е вписан в регистъра на застрахователните брокери към Комисията за финансов надзор <http://www.fsc.bg/bg/pazari/zastrahovatelyen-pazar/spisatsi-podnazorni-litsa/zastrahovatelyni-brokeri/> и е нейно поднадзорно лице, въз основа на разрешение за извършване на дейност като застрахователен брокер № 49-ЗБ/15.06.2005 г., издадено от Комисията за финансов надзор.

2. Служителите на УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД, определени да извършват дейността по анализ на жалби, се ръководят от принципите на независимост и обективност, компетентност, отговорност, почтеност, поверителност.

3. По смисъла на тази политика:

а) „Жалба“ е Изявление за неудовлетворение, насочено към Дружеството, от лице по отношение на застрахователен договор или услуга, която му/и е предоставена. Разглеждането на жалби следва да се разграничава от разглеждането на претенции, както и от обикновените искания за изпълнение на договора, за информация или разяснения.

б) „Жалбоподател“ е лице, за което се приема, че отговаря на условията жалбата му да бъде разгледана от Дружеството и вече е внесло жалба.

в) „Застрахователен продукт“ – Застрахователен продукт е съвкупност от условия, образуващи съдържанието на застрахователен договор на дадена застрахователна компания.

#### II. ПРИЕМАНЕ И ЗАВЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 2. Всяко заинтересовано лице или от друго лице, което е упълномощено от него или има законен интерес, има право да подаде жалба до УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД.

Чл. 3. Жалбите се подават в писмена форма лично в офисите на Дружеството. Могат да се подават и по електронен път, на адрес: [insurance@unicreditleasing.bg](mailto:insurance@unicreditleasing.bg).

1. Офисите на Дружеството са:

а) гр. София 1303, ул. Гюешево 14

б) гр. Варна 9000, бул. Сливница 28

С акта на внасяне на жалба, жалбоподателят се е запознал с общите условия за обработка на лични данни съгласно изискванията на Регламент ЕС 2016/679 публикувани на адрес: <https://www.unicreditbulbank.bg/bg/unicreditleasing/pomoshten-tsentar/zashita-na-lichnite-danni/lichni-danni-obrabotvani-ot-zastrahovatelyen-broker-eood/>

Чл. 4. Жалбите се завеждат с входящ номер и дата (датата на подаване на жалбата), като информация за входящия номер и дата на завеждане се дава и на жалбоподателя в деня на подаване на жалбата или на следващия работен ден, ако жалбата е постъпила по електронен път след края на работното време на Дружеството. Служителите на Дружеството нямат право да отказват приемането на такива документи. Анонимни сигнали и жалби не се завеждат и разглеждат.



АКТУАЛЕН ДОКУМЕНТ/РЕВИЗИЯ 1/03.06.2021

ID: UCL-BG\_RU-140

1. Застрахователният брокер разглежда жалбите на ползватели на застрахователни услуги, които се отнасят до слабости в неговата дейност, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо ползватели на застрахователни услуги, и в съответствие с чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховане връща отговор на жалбоподателя в срок до един месец от датата на постъпването на жалбата.

2. Минималните реквизити на жалбите, които ще бъдат приемани от Дружеството са:

2.1. данни за жалбоподателя: имена/фирма

2.2. данни за контакт: адрес/адрес на електронна поща, телефон и др.

2.3. предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;

2.4. налична информация относно застрахователния продукт: клас застраховка; наименование на застрахователния продукт; номер на застрахователна полица.

Липсата или непълната или недостатъчна информация в жалбата на жалбоподателя за обратна връзка с него може да доведе до недопустимост за разглеждането на жалбата от страна на Дружеството.

3. Всяко подаване на жалба към Дружеството е безплатно за заинтересованите лица.

Чл. 5. Когато жалбата се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който застрахователният брокер, до когото е адресирана жалбата, не отговаря, брокерът в съответствие с изискването за извършване на дейността по разпространение на застрахователни продукти в най-добрия интерес на ползвателите на застрахователни услуги по чл. 288, ал. 1 от КЗ трябва да препрати жалбата до разпространителя на застрахователни продукти, за когото тя се отнася, ако това може да се установи от съдържанието ѝ, както и да информира писмено жалбоподателя за препращането на жалбата му, като му предостави и информация за контакт с разпространителя на застрахователни продукти.

1. 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.

Чл. 6. Дружеството поддържа Регистър на постъпилите жалби, в който се вписва следната информация:

а) уникален пореден номер и дата на подаване;

б) данни за жалбоподателя, както са посочени в жалбата;

в) предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;

г) налична информация относно: клас застраховка; наименование на застрахователния продукт; номер на застрахователна полица;

д) дата и изходящ номер на отговора по жалбата;

е) обобщено съдържание на отговора по жалбата;

ж) кратко описание на последиците от жалбата (наличие на промяна на практики на застрахователния брокер, предприети мерки от страна на управителния орган и др.);

з) информация за архивирането на досието по жалбата.

Чл. 7. Жалби срещу УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД могат да се подават пред Комисията за финансов надзор [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg), както и към Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори към Комисия за защита на потребителите [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).

1. Когато жалбата срещу Дружеството е постъпила чрез Комисията за финансов надзор, след завеждането им в деловодството, се информира жалбоподателя и Комисия за финансов надзор за входящия номер и дата на постъпване на жалбата. Срокът за отговор е до един месец от датата на постъпването на жалбата.

### III. ФУНКЦИЯ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ

Чл. 8. На основание чл. 299 във връзка с чл. 146, ал. 5, 6 и 7 от Кодекса за застраховане, УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД определи Мениджър превенция и обработка на щети на Дружеството да осъществява функция по управление на жалбите. Всеки един от двамата управители участва в разглеждането на конкретна жалба, като съблюдава да не се намира в положение да преценява своята собствена дейност по разпространение на застрахователни продукти.

1. Функцията по управление на жалбите осигурява справедливо и срочно разглеждане на жалбите и установяване и ограничаване на възможни конфликти на интереси при разпространението на застрахователни продукти.

2. При наличие на конфликт на интереси, съгласно чл. 146, ал. 8 от Кодекса за застраховане, Дружеството се задължава в най-кратък срок да информира жалбоподателя за обективните ограничения за безпристрастното разглеждане на жалбата му и да му укаже възможността да подаде жалба пред Комисията за финансов надзор по чл. 290, ал. 1 от Кодекса за застраховане, пред други държавни органи или да предяви правата си по съдебен ред.

Чл.9. При разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите Дружеството предприема следните действия:

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

б) изготвя отговорите по жалбите на български език и съблюдава за спазването на срока предвиден в чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховане и, когато е възможно и по-рано;

в) изготвя мотивиран отговор, в който описва решението си дали ще удовлетвори изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, като мотивира отговора с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и изчерпателни правни съображения с посочване на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи;

Чл. 10. В случаите, в които УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД е взел решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, то всеки жалбоподател има право:

а) 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);

б) да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;

в) да предяви иск към компетентен правораздавателен орган

г) да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“ на Дружеството, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения от страна на брокера или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

Чл. 11. Отговорът на жалба се изпраща задължително на посочения от жалбоподателя адрес с обратна разписка до:

1. Жалбоподателя, когато жалбата е адресирана до Дружеството;

2. В случай, че жалбата е изпратена до застрахователния брокер чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на ползвателите на застрахователни услуги, застрахователният брокер изпраща отговора в оригинал до жалбоподателя и копие на отговора до съответната институция.

### IV. АНАЛИЗ И АРХИВИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ

Чл. 12. Функцията по управление на жалбите създава и архивира досие по всяка жалба, което 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.



АКТУАЛЕН ДОКУМЕНТ/РЕВИЗИЯ 1/03.06.2021

ID: UCL-BG\_RU-140

Чл. 13. На всеки 6 месеца функцията по управление на жалбите обобщава и анализира информацията от разглеждането на жалбите, като:

- 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 органа на управление за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.

## V. ИНФОРМАЦИЯ КЪМ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

Чл. 14. УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД не притежава пряко или чрез свързани лица повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на застраховател, както и застраховател или предприятие майка на застраховател не притежава пряко или чрез свързани лица акции или дялове, представляващи повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на "УниКредит Застрахователен Брокер" ЕООД.

Чл. 15. УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД представлява и консултира ползвателите на застрахователни услуги на база на анализ на достатъчен брой оферти от застрахователни компании без да има договорни задължения да извършва застрахователно посредничество изключително за един или няколко застрахователи.

Чл. 16. Застрахователният посредник не предоставя съвет съгласно чл. 325а, ал.5 от Кодекса за застраховане и има договорни отношения за извършване на застрахователно посредничество със следните застрахователи: ЗАД Алианц България АД, ЗД Бул Инс АД, ЗПАД Булстрад, ЗК Уника АД, ДЗИ - Общо застраховане ЕАД, ЗД Евроинс АД, Дженерали Застраховане АД, ЗАД АРМЕЕЦ АД, ЗАД ОЗК-Застраховане АД, ГРУПАМА ЗАСТРАХОВАНЕ, ЗЕАД ДаллБог Живот и Здраве ЕАД, ЗАД „АСЕТ ИНШУРЪНС“, ЗПК Лев Инс АД и други.

Чл. 17. УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД получава възнаграждение под формата на комисиона, която е включена в застрахователната премия, определена от застрахователя и не се заплаща отделно от ползвателя на застрахователни услуги.

Чл. 18. УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД поддържа задължителна застраховка „Професионална отговорност“, валидна за цялата територия на Европейския съюз и Европейското икономическо пространство, която покрива отговорността за вреди, настъпили на територията на държава членка при извършване на дейност по застрахователно и/или презастрахователно посредничество вследствие на негово действие или бездействие. Застраховката покрива отговорността за вреди от действие или бездействие на всяко лице, оправомощено да управлява и представлява „УниКредит Застрахователен Брокер“ ЕООД, член на неговия управителен или контролен орган или негов служител при или по повод извършването на застрахователно или презастрахователно посредничество, в това число отговорност за неплащане към застрахователя на получена застрахователна премия, съответно за неплащане към ползвателя на застрахователни услуги на застрахователни обезщетения или суми, изплатени от застрахователя.

Чл. 19. УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД е администратор на лични данни по смисъла на Регламент ЕС 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета. Повече информация относно личните данни, които Застрахователният посредник обработва, може да получите на интернет страницата на дружеството, [www.unicreditinsurancebroker.bg](http://www.unicreditinsurancebroker.bg), секция Защита на личните данни, както и на място в офиса на дружеството. За да можем да изпълним задълженията си като застрахователен посредник, да Ви предоставим услугата, която желаете и да повишим качеството на работата си, споделяме лични данни със застрахователни дружества и техните служители, които също са администратори на лични данни по смисъла на Регламент ЕС 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета и повече информация за данните, които застрахователите обработват може да получите на интернет страниците на застрахователите.





АКТУАЛЕН ДОКУМЕНТ/РЕВИЗИЯ 1/03.06.2021

ID: UCL-BG\_RU-140

Настоящите правила се издават в съответствие с чл. 290 от Кодекса за застраховане и вземайки под внимание насоките относно разглеждането на жалби от застрахователните посредници (EIOPA-BoS-13/164 BG), издадени от Европейския орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване, са приети и одобрени с Решение от 01.07.2021 г. на управителния орган на УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД.

Настоящите правила подлежат на преразглеждане и последващо изменение и допълнение в съответствие с промените в правния и икономическия контекст относно управлението на жалби срещу застрахователни посредници.



АКТУАЛЕН ДОКУМЕНТ/РЕВИЗИЯ 1/03.06.2021

ID: UCL-BG\_RU-140

## 2. СПЕЦИФИЧНИ СЪКРАЩЕНИЯ / ДЕФИНИЦИИ

Разяснение на термините, употребени в този документ по азбучен ред

ТЕРМИН	ОПИСАНИЕ
УКЗБ	УНИКРЕДИТ ЗАСТАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР ЕООД
УКЛ	УНИКРЕДИТ ЛИЗИНГ ЕАД



АКТУАЛЕН ДОКУМЕНТ/РЕВИЗИЯ 1/03.06.2021

ID: UCL-BG\_RU-140

### **3. ПРИЛОЖЕНИЕ**

Приложение 1 – Инструкции за прилагане на Правилата за разглеждане на жалби в УниКредит Застрахователен Брокер ЕООД