

## ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР ТРЕЙД КРЕДИТ СЪЛЮШЪНС ЕООД (БРОКЕР)

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Политиката за разглеждане и управление на жалби на Брокера (Политиката) е разработена и приета на основание чл. 290 от Кодекса за застраховането (КЗ).
2. Политиката има за цел да уреди реда за подаване, регистриране, разглеждане и изготвяне на отговор на жалби от ползватели на застрахователни услуги, от партньори на Брокера, както и от други физически или юридическа лица; да създаде гаранции за защита на правата и интересите на ползвателите на застрахователни услуги чрез бързо, прозрачно и справедливо разглеждане на подадените жалби; да осигури идентифициране и предотвратяване на евентуални конфликти на интереси при разглеждането на жалби; както и за последващо проследяване, анализ и контрол с цел подобряване на обслужването на ползвателите на застрахователни услуги, партньорските взаимоотношения и процесите в Брокера.
3. Понятия:
  - Жалба – всяко изразено от ползвател на застрахователни услуги несъгласие, възражение или оплакване по повод на или във връзка с услуги, които се предлагат директно от Брокера или чрез неговото застрахователно посредничество. Не се квалифицират като жалби искания за предоставяне на информация или разяснения, в които не се изразява недоволство, възражение или оплакване от действие на Брокера, оплаквания от застрахователи или други контрагенти на Брокера, които нямат пряк ефект върху ползвателите на застрахователни услуги, както и негативна обратна връзка, дадена при провеждане на проучване за клиентска удовлетвореност или нагитвни коментари в социалните мрежи.
  - Жалбоподател – ползвател на застрахователна услуга или негов упълномощен представител, както и всяко друго лице, подало оплакване, свързано с дейността на Брокера и отговарящо на условията, при които жалбата му следва да бъде разгледана.
  - Ползвател на застрахователни услуги – застраховащият, застрахованият, трето ползващо се лице, трето увредено лице, други лица, за които са възникнали права по застрахователен договор, както и лице, което проявява интерес да се ползва от услугите по разпространение на застрахователни продукти, предоставяни чрез посредничеството на Брокера или директно от него във връзка с предмета му на дейност, независимо дали е потребител по смисъла на Закона за защита на потребителите.
  - Регистър „Жалби“ – електронен регистър, част от информационните ресурси на Брокера, в който се документира цялостния процес по управление и разглеждане на жалбите със следното съдържание:
    - а) Пореден номер и дата на подаване на жалбата;
    - б) Данни за жалбоподателя (име/фирма, адрес, електронна поща, телефон и др.);
    - в) Предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;
    - г) Ако е относимо: вид застраховка; наименование на застрахователния продукт; номер на застрахователната полица; номер на застрахователната претенция;

- 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 заключение по застрахователна претенция, предприети мерки от компетентен орган на застраховател и др.);
  - з) Информация за архивирането на досието по жалбата;
  - и) Причина за преразглеждане на първоначално взетото решение по застрахователната претенция за изплащане на застрахователно обезщетение (когато е налице промяна на решението на съответния застраховател).
- Партньори на Брокера – застрахователи, застрахователни посредници и други доставчици на стоки и услуги.
4. Регистрацията и координацията на процеса по управление и разглеждане на жалбите се извършва съвместно от служител и управителя на Брокера, като същите се ръководят от принципите на независимост и обективност, компетентност, отговорност, почтеност и поверителност. В интерес на жалбоподателя е Брокерът да не допуска работата по конкретна жалба да се възлага на служител, който е участвал при разпространението на застрахователния продукт или при уреждането на претенцията, за която се отнася жалбата.

## II. ВИДОВЕ ЖАЛБИ, НАЧИН НА ПОДАВАНЕ И РЕГИСТРАЦИЯ

5. Всяко заинтересовано лице има право да подава безплатно жалби във връзка с услуги, предоставяни от Брокера. Жалбите се подават лично от застрахователя / застрахования / третото ползващо се лице или негов упълномощен представител. **Когато жалбата е адресирана до застраховател, но подадена към Брокера- Брокерът е длъжен да препрати жалбата до съответния застраховател в тридневен срок от получаването ѝ.** Заинтересованите лица могат да подадат жалба на хартиен носител в писмен вид на адреса на управление на Брокера, вписан в Търговския регистър или на електронен адрес. Жалбата следва да съдържа естеството на оплакването, номер на застрахователната полица (евентуално и номер на застрахователната претенция), описание на обстоятелствата, конкретно искане към Брокера и/или застрахователя, и данни за контакт с жалбоподателя (име/фирма, адрес и електронен адрес, телефон). Неспазването на посочената форма и реквизитите на жалбата не води до недопустимост за разглеждане, освен когато не са предоставени данни за обратна връзка и Брокерът не разполага с такива.
6. Жалбите могат да бъдат устни (подадено оплакване в телефонен разговор) и/или писмени. При устните жалби служителят, провел телефонния разговор, посочва реда за подаване на писмена жалба. Освен това деление, жалбите могат да бъдат: такива, които са свързани със сключване и препрактяване на застрахователен договор, със следпродажбено обслужване; жалби, свързани с уреждане на застрахователни претенции; жалби, свързани с услуги, предоставени от доставчици на услуги, с които Брокерът има сключени договори или други жалби. В случаите, когато жалбата касае въпрос, който не е в предмета на дейност на Брокера, Политиката не се прилага, а на лицето се предоставя отговор и при възможност се посочва компетентната институция за разглеждане на искането му.
7. Всички жалби и запитвания се завеждат с входящ номер и дата в Регистър Жалби на Брокера, независимо дали са подадени на хартиен носител или електронен адрес. Срокът за отговор

започва да тече от следващия работен ден. Жалбоподателят се информира за датата и номера на регистрацията на жалбата му. След регистриране на жалбата същата се изпраща и към управителя на Брокера. Анонимни жалби, запитвания или възражения не се регистрират и не се разглеждат от Брокера.

### III. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И ЗАПИТВАНИЯ

8. Жалбите се обработват и разглеждат съвместно от служител и управителя на Брокера. Те организират и отговарят за цялостната дейност във връзка с постъпилата жалба (регистриране, обработване, препращане към застраховател или друг партньор при необходимост, спазване на срокове и документооборот). При необходимост отговорът на жалбата може да бъде съгласуван и с външен експерт / консултант / адвокат.
9. След регистриране на жалбата в Регистър Жалби се пристъпва към събиране на всички относими документи, доказателства и към окомплектоване на досие на жалбата, в което се съдържат всички събрани и създадени документи.
10. При изготвяне на отговор по всяка жалба задължително се:
  - събират всички относими доказателства и информация, необходими за всестранното ѝ разглеждане и справедливото решаване;
  - изготвя мотивирано предложение за отговор на ясен и разбираем език;
  - при вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, се изготвят подробни мотиви с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства, и на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи, като жалбоподателят се уведомява за правото му да се обърне към Комисията за финансов надзор (КФН), съответно към орган за извънсъдебно разрешаване на спорове или към компетентния правораздавателен орган.

Всички служители на Брокера са длъжни да оказват своевременно и пълно съдействие при анализа на жалбата, съобразно своята компетентност.

11. Отговор на жалбата се изготвя и изпраща не по-късно от:
  - 11.1. посочения от КФН срок, когато жалбата е постъпила чрез КФН;
  - 11.2. 1 (един) месец от постъпване на жалбата;
  - 11.3. 3 (три) дни от постъпване на жалбата в случаите, в които жалбата е срещу действие/решение на застраховател / партньор, като срокът е само и единствено за препращане на жалбата към лицето, до което е адресирана.
12. Отговорите на жалбите се подпистват от управителя на Брокера, след което се регистрират в Регистър Жалби към съответната жалба и се изпращат до жалбоподателя или КФН в зависимост от начина им на получаване – на адрес на електронна поща или на хартиен носител по поща / куриер, с обратна разписка. Писмото, заедно с електронното писмо, ако има, или копие от обратната разписка, се прилагат към досието на жалбата.
13. Управителят на Брокера при необходимост предприема мерки за отстраняване на повтарящи се причини за недоволство на клиентите на Брокера и за отстраняване на

констатирани нарушения при разглеждане на жалбите, доколкото е в неговата компетентност и доколкото жалбите са адресирани до Брокера. Управителят на Брокера анализира информацията от разглеждането на жалбите периодично с цел гарантиране установяването и преодоляването на проблеми, за които е сигнализиран с жалбите, като установява първопричините за отделните жалби със сходен предмет и за жалбите като цяло, прави преценка дали тези първопричини могат да се отразят на други процеси от дейността на Брокера и предприема мерки за преодоляване на установените причини за подаваните жалби, както и осъществява контрол за спазването на тези мерки.

#### IV. ДРУГИ

14. Управителят на Брокера осъществява текущ контрол за спазване на изискванията относно дейността по разглеждане на жалби.
15. Всички служители на Брокера са длъжни да информират Управителя относно всички факти и обстоятелства, които са им станали известни и които са от значение за изпълнение на техните задължения.
16. Политиката е приета от управителя на Брокера. Тя се одобрява и изменя само от управителя / управителния орган на Трейд Кредит Сълюшънс ЕООД. Измененията се приемат при промени в законодателството, касаещи материята, както и при необходимост. Влезлите в сила императивни норми на приложимите законодателни актове заместват по право съответните текстове в Политиката до отразяването им в нея.

Дата: 20.12.2023г.

Приел управител: .....  
/Димитър Михайлов/