

**БУЛСТРАД ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП**

---

**ПОЛИТИКА ЗА  
РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, МОЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

---

Име на документа:	Политика за разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения на Булстрад ВИГ
Версия:	1.0
Дата:	06.12.2021
Собственик:	Булстрад ВИГ, Дирекция „Правна“, отдел „Съответствие“
Име на файла:	Политика за разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения на Булстрад ВИГ .pdf
В сила от:	06.12.2021
Обхват:	Булстрад ВИГ
Списък за разпространение:	Всички служители
Публикуване:	Вътрешна мрежа

## Съдържание

Изменения на документа.....	3
Одобрения на документа .....	3
<b>1. Обхват, съдържание и цели .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Одобрение и актуализация.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Ред за подаване на жалби, молби, възражения, сигнали и предложения.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Ред за разглеждане на жалби, молби, възражения, сигнали и предложения.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Регистри на жалбите, молбите, възраженията, сигналите и предложенията.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Съдържание на отговора на жалба, молба, възражение, сигнал или предложение .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Изготвяне на отговор. Начин и срок за изпращане на отговора. ....</b>	<b>7</b>
<b>8. Анализ и документооборот .....</b>	<b>8</b>
<b>9. Процедура по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените на пазарните условия.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Информация за контакт .....</b>	<b>10</b>
<b>11. Преглед на документа.....</b>	<b>10</b>

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на 06.12.2021г. Политиката е приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции. С нея се отменя Процедурата на Булстрад Вена Иншурънс Груп по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените в пазарните условия и се заличава Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.

## Управление на документа

### Изменения на документа

Версия на документа на Дружеството	Версия и дата на приложимост на документа на VIG	Изменения	Дата	Собственик
1.0		Приемане на Политиката	06.12.2021	Дирекция „Правна“, отдел“ Съответствие“ и Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“

### Одобрения на документа

Версия	Дата	В сила от	Одобен от
1.0	06.12.2021	06.12.2021	УС на Булстрад ВИГ

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на 06.12.2021г. Политиката е приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции. С нея се отменя Процедурата на Булстрад Вена Иншурънс Груп по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените в пазарните условия и се заличава Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.

## **1. Обхват, съдържание и цели**

Настоящата Политика е част от правилата на Булстрад Виена Иншурънс Груп (Дружеството), които уреждат процедурите, по приемане на претенции по застрахователни договори, събират се доказателства за установяване на техните основания и размер, извършва се оценка на причинените вреди, определя се размерът на обезщетенията, извършват се разплащания с ползвателите на застрахователни услуги и се разглеждат жалби, подадени от тях. Същата е Приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.

Булстрад Виена Иншурънс Груп гарантира справедлив процес на разглеждане на жалбите на ползватели на застрахователни услуги, както и идентифициране и предотвратяване на евентуални конфликти на интереси при тяхното разглеждане. Настоящата Политика насърчава благоразумното и ефективното управление на риска в Дружеството и не стимулира поемането на рискове, надвишаващи приемливото ниво. Всеки конфликт на интереси или признак за подобен конфликт по отношение на ангажираните лица следва да бъде предотвратен по надлежния ред. Мерките за избягване на конфликт на интереси са съгласно действащите в Дружеството вътрешни политики и правила за разкриване и предотвратяване конфликт на интереси.

Настоящата Политика се подчинява на изискванията на Кодекса за застраховането и относимите подзаконови нормативни актове към дейността на Дружеството.

### **1.2. Одобрение и актуализация**

Настоящата Политика се преразглежда поне веднъж годишно и се изменя своевременно, при необходимост, от ръководителите на Дирекция „Правна“ и Отдел „Съответствие“, съвместно с ръководителя на сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“.

Политиката се одобрява от Управителния съвет на Дружеството.

## **2. Ред за подаване на жалби, молби, възражения, сигнали и предложения**

Всяко лице, ползвател на застрахователна услуга, има право да подава безплатно жалби, молби, възражения, сигнали и предложения /наричани общо документи/ във връзка със сключена от него застрахователна полица и/или предявена от него претенция пред Дружеството.

Дружеството и служителите му нямат право да отказват приемането на такива документи.

По смисъла на настоящата Политика:

- „Жалба“ представлява всяко изявление за неудовлетворение, насочено към Дружеството, от лице, по отношение на застрахователен договор или услуга, която му е предоставена.
- „Жалбоподател“ е лице, за което се приема, че отговаря на условията жалбата му да бъде разгледана от Дружеството и вече е внесло жалба, например титуляр на полица, застраховано лице, бенефициер, трето увредено лице.

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на 06.12.2021г. Политиката е приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции. С нея се отменя Процедурата на Булстрад Вена Иншурънс Груп по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените в пазарните условия и се заличава Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.

Разглеждането на жалби следва да се разграничава от разглеждането на претенции, както и от обикновените искания за изпълнение на договор, за информация или разяснения.

Всяка жалба, молба, възражение или предложение до Дружеството следва да съдържа данни за контакт с лицето, номер на застрахователна полица, номер на ликвидационна преписка /щета/, описание на обстоятелствата, както и формулирано конкретното искане / предложение към Дружеството.

Неспазването на посочените по-горе ориентировъчни реквизити не води до недопустимост за разглеждане на жалбата, молбата, възражението, сигнала и / или предложението, освен в случаите, когато не са предоставени данни за контакт.

Жалбите, молбите, възраженията, сигналите и предложенията могат да се подават от заинтересованите лица както на хартиен носител, във всеки офис на Дружеството, така и по електронен път на адрес: [jalbi@bulstrad.bg](mailto:jalbi@bulstrad.bg)

Всички жалби, молби, възражения, сигнали и предложения се завеждат с входящ номер в съответното деловодство на Дружеството, независимо в коя структура на застрахователя са подадени и дали са подадени на хартия или по електронен път. Лицето подало документите се информира за датата и номера на регистрацията им.

Анонимни сигнали и жалби не се завеждат и разглеждат от Дружеството.

### **3. Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“**

Жалби, молби, възражения, сигнали и предложения от всякакъв характер, адресирани до застрахователя, се обработват от Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“. Секторът е различен от звената, осъществяващи разпространението на застрахователните продукти, съответно уреждането на застрахователни претенции.

Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ е структурна единица на Дружеството, която е на пряко подчинение на Главния Изпълнителен директор и Председател на Управителния съвет на Дружеството и е под оперативен контрол, осъществяван от Изпълнителните директори с ресор продажби и ликвидация.

Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ ръководи, организира, контролира и отговаря за цялостната дейност във връзка с всички, постъпили в компанията жалби, молби, възражения, сигнали и предложения в т.ч. дейностите по регистриране, обработка, разпределяне, изготвяне на отговор, съблюдаване на срокове, анализ и документооборот съгласно вътрешните документи, регламентиращи дейността (правила, заповеди, указания и др.). Тези дейности не се възлагат на лица, които са участвали в разпространението на застрахователните продукти, съответно при уреждането на претенция, за която се отнася документа.

Служителите на Булстрад Виена Иншурънс Груп, определени да извършват организацията на дейността във връзка с постъпилите жалби, молби, възражения, сигнали и предложения, се ръководят от принципите на независимост и обективност, компетентност, отговорност, почтеност и поверителност.

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на 06.12.2021г. Политиката е приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции. С нея се отменя Процедурата на Булстрад Вена Иншурънс Груп по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените в пазарните условия и се заличава Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.

#### **4. Ред за разглеждане на жалби, молби, възражения, сигнали и предложения.**

Жалбите, молбите, възраженията, сигналите и предложенията, получени в Генерални агенции/Агенции на Дружеството или в дружества за първична обработка на претенции, действащи по възлагане от застрахователя, се изпращат на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“, заедно с писмено становище на Директора на съответната Генерална агенция/Агенция или ръководителя на съответния Клиентски център, извършил обработката на претенцията, най-късно в 3-дневен срок от завеждането им в деловодството на съответната структура.

Ако жалбата, освен технически, касае и правни проблеми, след получаване на становището по изречение първо, преписката се препраща и към Дирекция "Правна" за становище от юрист в съответствие с естеството и съдържанието на депозираното възражение .

Ако документът касае изцяло правен проблем – се разпределя за становище и отговор на юрисконсулт от дирекция „Правна“.

По свое усмотрение, Главният Изпълнителен директор и Председател на Управителния съвет може да възлага проверки и проучвания по подадени жалби, молби, възражения, и сигнали, които да се извършат от конкретни служители.

Когато това се налага с оглед на конкретния случай (с оглед на сложността му или значителния материален интерес), както и при повторни или последващи жалби, решение се взема от Управителния съвет на Дружеството.

След предаване на документа в Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ служител на сектора:

- Описва обстоятелствата по жалбата, молбата, възражението, сигнала или предложението, прави копие на документа и я завежда в електронен регистър, съдържащ жалби, адресирани до Дружеството;
- Влиза във връзка със съответната структура, която е отговаряла за регулирането и уреждането на претенцията по съответния вид застраховка и/или структурата която е сключила съответната застраховка за събиране на относимата информация и доказателства, необходими за всестранното разглеждане и справедливото решаване.
- Изготвя мотивирано предложение за отговор на ясен и разбираем език.
- Предоставя мотивираното предложение за отговор на изпълнителните директори с ресор продажби и ликвидация, както и на Директора на Дирекция „Правна“ .
- Води на отчет и следи движението на преписките по жалби, молби, възражения, сигнали и предложения.

За всяка постъпила жалба се създава досие, което съдържа всички събрани или създадени документи, и се съхранява в Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“.

Всички жалби, постъпващи в Дружеството чрез Комисията за финансов надзор, след завеждане в деловодството, се предоставят на Директора на Дирекция "Правна". Всички жалби, постъпващи в Дружеството чрез Комисията за финансов надзор се завеждат от служителите на дирекцията в отделен

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на 06.12.2021г. Политиката е приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции. С нея се отменя Процедурата на Булстрад Вена Иншурънс Груп по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените в пазарните условия и се заличава Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.

електронен регистър.

## **5. Регистри на жалбите, молбите, възраженията, сигналите и предложенията**

Съдържание на регистрите на жалби, молби, възражения, сигнали и предложения:

- уникален пореден номер и дата на подаване;
- данни за жалбоподателя:
  - имена/фирма, както са посочени в жалбата;
  - данни за контакт, както са посочени в жалбата (адрес, електронна поща, телефон и други данни за контакт);
- предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;
- където е относимо:
  - клас застраховка;
  - наименование на застрахователния продукт;
  - номер на застрахователна полица;
  - номер на застрахователна претенция;
- дата и изходящ номер на отговора по жалбата;
- обобщено съдържание на отговора по жалбата;
- кратко описание на последиците от жалбата (наличие на промяна на заключение по претенция, предприети мерки от компетентния орган на застрахователя, от функция на застрахователя и др.);
- информация за архивирането на досието по жалбата.

## **6. Съдържание на отговора на жалба, молба, възражение, сигнал или предложение**

При разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите отговорният служител на Дружеството:

1. Събира всички относими доказателства и информация, необходими за всестраниното разглеждане и справедливото им решаване;
2. Изготвя отговора по жалбите на ясен и разбираем език;
3. При вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, мотивира отговора с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и изчерпателни правни съображения с посочване на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи;
4. При вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, го уведомява за правото му да се обърне към комисията (съответно към друг компетентен надзорен орган при извършване на дейност при правото на установяване или свободата на предоставяне на услуги), съответно към орган за извънсъдебно решаване на спорове или към компетентен правораздавателен орган.

## **7. Изготвяне на отговор. Начин и срок за изпращане на отговора.**

Отговор на жалби, молби, възражения, сигнали и предложения се изготвя с оглед на естеството на жалбата от:

- Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“;

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на 06.12.2021г. Политиката е приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции. С нея се отменя Процедурата на Булстрад Вена Иншурънс Груп по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените в пазарните условия и се заличава Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.

- Дирекция "Правна" - в случаите, в които жалбата е постъпила чрез Комисия за финансов надзор;

Писмото, с което се отговаря на жалба, молба, възражение, сигнал или предложение се подписва:

- При жалби постъпили чрез Комисия за финансов надзор от двама изпълнителни директори;
- В останалите случаи : от Изпълнителен директор с ресор ликвидация / Изпълнителен директор с ресор продажби / или от ръководител Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ или от друго упълномощено лице с електронен подпис, след което го изпраща по електронната поща до куриерската служба, с която дружеството има договор.

Отговорът на жалба се изпраща до:

- жалбоподателя, когато жалбата е адресирана до Дружеството;
- Комисията за финансов надзор, когато жалбата, постъпва в Дружеството чрез Комисия за финансов надзор.

Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ изпраща писмото, с което се отговаря на жалба, молба, възражение, сигнал или предложение по електронната поща до куриерската служба, с която дружеството има договор.

Дирекция „Правна“ изпраща писмото, с което се отговаря на Комисията за финансов надзор задължително с обратна разписка или по електронна поща, подписано с електронен подпис.

Писмото, с което се отговаря на жалба, молба, възражение, сигнал или предложение, в едно с обратната разписка, се прилагат към досието на жалбата, молбата, възражението, сигнала или предложението.

Отговор на жалбата, се изготвя и изпраща не по-късно от:

- 7 дни от постъпването в застрахователя - за жалби, постъпващи в Дружеството чрез Комисия за финансов надзор, освен ако в съпровождащото жалбата писмо от Комисия за финансов надзор не е определен по-кратък срок;
- 7 дни от постъпването в застрахователя - за жалби, адресирани директно до Дружеството отнасящи се до мотивиране на размера на определеното застрахователно обезщетение .
- 1-месечен срок от получаване на последния документ за всички останали случаи.

Когато в резултат на жалба по щета се налага доплащане или изплащане обезщетение, въз основа на становището по жалбата, съответната дирекция, извършваща ликвидационна дейност, изготвя доклад за плащане, едновременно с отговора по жалбата. Плащането се извършва съгласно установения ред, в сроковете установени в правилата за уреждане на претенции на Дружеството.

## **8. Анализ и документооборот**

За всяка постъпила в Дружеството жалба се създава досие, което съдържа всички събрани или създадени документи. Оригиналният екземпляр на жалбата се прилага към създаденото за целта досие.

Копие от отговора на жалбата се съхранява:

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на 06.12.2021г. Политиката е приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции. С нея се отменя Процедурата на Булстрад Вена Иншурънс Груп по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените в пазарните условия и се заличава Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.



- Към преписката по щетата и в архива на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ / Дирекция "Правна" или съответната специализирана структура - когато жалбата е във връзка с щета
- Към архивното копие на договора и в архива на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“/Дирекция "Правна", когато жалбата е по застрахователен договор;
- В архива на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ /Дирекция "Правна" - други жалби.
- В архива на структурата сключила застрахователния договор, когато жалбата засяга реда и начина на сключване на застрахователното правоотношение.

В края на всяко тримесечие/година Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“ / Дирекция "Правна" и съответните специализирани структури отговарящи за регулиране на претенции по конкретен вид застраховки:

- Извършват анализ на постъпилите жалби и ако е необходимо предлагат мерки за отстраняване на недостатъци в застрахователните условия, както и мерки за отстраняване на констатирани нарушения;
- Дават информация на Дирекция "Маркетинг и връзки с обществеността" за постъпилите жалби, молби, възражения, сигнали и предложения в Дружеството, на основание на която се извършва анализ на повтарящи се или системни проблеми и предложения за промени на застрахователните продукти и на методологията на застрахователната дейност и други.

Дирекция „Правна“ изготвя тримесечна/годишна справка за жалбите, която подава до Комисията за финансов надзор в указания от Комисията срок.

## **9. Процедура по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените на пазарните условия**

Процедурата по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените на пазарните условия е предназначена да осигури обективна, компетентна и независима оценка на постъпилите жалби от клиенти, брокери, агенти и държавни институции.

Съгласно настоящата Политика:

- „Съдебна практика“ е всеки съдебен акт, в който се дава тълкуване на нормативен акт или на обичай, трайната съдебна практика, която разрешава определен правен въпрос по еднакъв начин, и тълкувателните решения на Конституционния съд, ВКС и на ВАС, и излага тезата, че тълкувателни решения на Конституционния съд, на ВКС и на ВАС и трайната съвпадаща съдебна практика имат същата абстрактна и обща регулираща сила, с каквато разполагат правните норми, породени от нормативни актове.
- „Промяна в пазарните условия“ е състояние на пазара, при което е налично отклонение от резултата, който би бил постигнат в обичайни търговски или финансови взаимоотношения между независими

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на 06.12.2021г. Политиката е приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции. С нея се отменя Процедурата на Булстрад Вена Иншурънс Груп по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените в пазарните условия и се заличава Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.

лица при съпоставими условия.

Процедурата по анализ на жалби има за цел да създаде условия за обективен, компетентен и независим повторен преглед на действията, извършени от служители на Дружеството по отношение на начина на ликвидация на застрахователните претенции.

В обхвата на анализа влизат всички структури, които са обработвали съответната претенция.

Служителите, определени да извършват дейността по анализ на жалби, осъществяват функция за проверка и оценка на:

1. Спазването на законовите изисквания при извършване дейността на Дружеството
2. Спазването на правилата на Булстрад Виена Иншурънс Груп за дейността по уреждане на претенции по застрахователни договори.
3. Спазването на процедурите за сключване на застрахователни договори, за приемане и разглеждане на претенции и за определяне на плащанията по тях.
4. Поддържането в актуално състояние на информационните системи, с оглед поддържане на непрекъснатост на дейността и осигуряване на навременност на взетите решения.

#### 10. Информация за контакт

При всякакви въпроси касаещи настоящата Политика, може да се обръщате към ръководителите на Дирекция „Правна“, отдел “Съответствие“ и ръководителя на Сектор „Управление на жалби, молби, сигнали и предложения“.

#### 11. Преглед на документа

Версия	В сила от	Одобен от	Дата на преглед на документа	Извършил прегледа	Заклучение
1.0	06.12.2021	УС на Булстрад ВИГ			

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на 06.12.2021г. Политиката е приложение № 1 към Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции. С нея се отменя Процедурата на Булстрад Вена Иншурънс Груп по анализ на жалби и съдебна практика във връзка с откази за изплащане на застрахователно обезщетение и оценка на съответствието на застрахователните продукти с промените в пазарните условия и се заличава Глава XV „Разглеждане на жалби, молби, сигнали и предложения“ от Правилата на Дружеството за дейността по уреждане на застрахователни претенции.