

Правила за организацията по разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги на Ес Ти Енд Ти Финанс ЕООД

последно актуализирани 17-01-2025

1. ОБХВАТ НА ВАЛИДНОСТ И ВЛИЗАНЕ В СИЛА

Настоящите Правила са приети на основание чл.290, ал.2 от Кодекса за застраховането. Същите са валидни за служителите на "Ес Ти Енд Ти Финанс" ЕООД (Дружеството/Брокера) и влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване. Правилата са съобразени с действащото законодателство към момента на тяхната последна актуализация. В случай на противоречие, се прилага актуалното към момента приложимо законодателство, както и указанията на Комисията за финансов надзор. Правилата следва да се разглеждат във връзка с Политика за конфликти на интереси и други относими вътрешни правила, политики и инструкции на Дружеството.

2. ЦЕЛИ

Целите на тези Правила са:

- (1) да организират по справедлив и ефективен начин процеса по управление на подадени до Брокера жалби от Ползватели на застрахователни услуги;
- (2) да създаде гаранции, че:
 - ✓ всички жалби на Ползватели на застрахователни услуги ще бъдат разгледани бързо, прозрачно и справедливо, по обективен и безпристрастен начин, както и че на последните ще бъде отговорено в срок;
 - ✓ ще бъдат предприети мерки въз основа на анализ на постъпилите жалби, с които да се отстраняват допуснати пропуски и грешки от страна на служителите на Брокера при осъществяване на дейността по застрахователно посредничество

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ / ДЕФИНИЦИИ

В случай, че не са дефинирани в настоящият раздел (3), термините с начални главни букви са използвани в правилата със значението, определено в Кодекса за застраховането.

За целите на настоящите Правила, посочените по-долу термини и аббревиатури имат следното значение:

Застрахователен Посредник“, „Брокер“, „ние“	е Ес Ти Енд Ти Финанс ЕООД, ЕИК 200714673.
„Централен офис“	1000 Гр. София, ул. Княз Борис I, № 96, ет. 4
„Ползвател на застрахователни услуги“	е застраховаш, застрахован, трето ползващо се лице, трето увредено лице, други лица, за които са възникнали права по застрахователен договор, както и физическо или юридическо лице, което проявява интерес да се ползва от услугите по разпространение на застрахователни продукти, предоставяни от застраховател или от застрахователен посредник във връзка с предмета му на дейност, независимо дали е потребител по смисъла на Закона за защита на потребителите
„Жалба“	е явно изразено писмено, по електронен път или на хартиен носител, недоволство на Ползвател на застрахователни услуги, което се отнася до твърдени слабости в извършването от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо ползвател на застрахователни услуги.
„Клиент“	е ползвател на застрахователни услуги по смисъла на чл. 2, ал. 2 от Кодекса за застраховане, който се интересува от или на когото Посредникът предоставя услуги по застрахователно посредничество.
„Служители на Брокера“	са служителите на Застрахователния посредник и наетите от него по граждански договор лица, работещи на негово разположение и под негов контрол, които: 1. предлагат или предоставят пряко услуги по застрахователно посредничество на Клиенти (определят техните изисквания и потребности, предлагат и/или им предоставят информация за застрахователни продукти и др.); и/или 2. пряко или непряко ръководят горепосочените лица 3. отговарят за регистрирането и администрирането на Жалбите/Сигналите
„Управителен орган“	това е Управителят на застрахователния брокер
„Приложимо законодателство“	Кодекс за застраховането, регламентите по прилагане на Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и Съвета от 20 януари 2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти и други актове на Европейския съюз, регулиращи дейността на застрахователните посредници, както и всеки нормативен акт, който имплементира и/или създава мерки за прилагане на тези европейски актове или допълнителна национална уредба, регулиращи дейността на застрахователните посредници в България (включително указания и практика на Комисията за финансов надзор, както и съдебна практика), и всеки друг закон или нормативен акт, който изменя, допълва, заменя или консолидира горепосочените актове.

4. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ НА ПРАВИЛАТА

Чл. 1.

- (1) Настоящите правила се основават на принципите на обективност, срочност, достоверност, справедливост и коректност при разглеждане и изготвяне на отговор на постъпилите жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги до Брокера.
- (2) Настоящите правила целят създаването на общ ред за приемане, разглеждане и анализ на получените от Брокера жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги, защита правата и интересите на ползвателите на застрахователни услуги, предотвратяване на съдебни спорове и запазване доброто име на Брокера.
- (3) При изготвянето на отговор на подадените жалби и сигнали, Брокерът се ръководи от следните основни насоки:
 - всестранно изясняване на всички факти и обстоятелства, свързани с предмета на жалбата или сигнала;
 - изготвяне на отговора на ясен, разбираем и точен език;
 - отговаряне на всяка жалба/сигнал в кратък срок, който във всички случаи е не по-дълъг от един месец от получаването на жалбата/сигнала;
 - предлагане на подателя на жалбата или сигнала на възможно решение на проблема, в случай че такова е налице;
 - писмен отговор на всяка подадена до Брокера жалба/сигнал.

Чл. 2.

- (1) Служителите на Брокера нямат право да отказват приемането на жалби и сигнали от ползватели на застрахователни услуги или които са свързани лица с Ползвателя на застрахователни услуги, подател на Жалбата.
- (2) Анонимни жалби не се разглеждат.

Чл. 3.

- (1) Всички срокове, посочени в настоящите правила, се броят в календарни дни. Денят на получаване на съответната жалба или сигнал не се брои. Когато последният ден от срока е неprisъствен, срокът изтича в първия следващ prisъствен ден. Писмените отговори се смятат за извършени в срока, ако са изпратени по поща, куриер или на електронен адрес до изтичането на двадесет и четвъртия час от последния ден на срока.

5. ОТГОВОР НА ЖАЛБИ – ПРИЕМАНЕ, ИЗГОТВЯНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ

Чл. 4

Брокерът разглежда подадените жалби когато те са адресирани до:

- Седалището на Брокера – София, ул. Княз Борис I, 96, ап. 13
- Подадени чрез сайта на брокера – www.sttfinance.com
- Изпратени на следния мейл – info@sttfinance.com

Чл.5

(1) При подаването на жалба в офисите на брокера, на ползвателите на застрахователни услуги се предоставя възможността на попълнат специално изготвен формуляр за това (Приложение 1). Формулярът съдържа: - Трите имена на подателя (или данните на фирмата); ЕГН/ЕИК; адрес за кореспонденция (може и електронен такъв); телефон за връзка; предмет на жалбата; дата на подаване; подпис; като задължително прилагат и копие на документът на който се основава жалбата.

(2) При подаване на жалби по телефон, служителят на Брокера, който е приел обаждането е длъжен да поиска следните данни от ползвателя на застрахователна услуга:

➤ Трите имена или името на фирмата; ЕГН/ЕИК; адресът за кореспонденция; предметът на жалбата; телефон за обратна връзка. Всички тези данни се записват във формуляра за жалби , подписват се от служителя на брокера, който е приел обаждането и се изпращат в централния офис на Брокера.

(3) При получаване на жалби, чрез сайта на Брокера, в случаите, когато не са предоставени всички данни се предприемат следните мерки: - Служител на Брокера се свързва с лицето подало жалбата на посоченият от него електронен адрес, като изисква всички необходими данни. Срокът за отговор на жалбата започва да тече от момента на получаване на данните.

(4) Служителят на Брокера, който приема жалби или сигнали е длъжен да информира ползвателя на застрахователни услуги за срока, в който ще получи отговор. Също така служителят дава и информация относно това къде може да бъде направена справка за статуса на жалбата. При приемането на жалби по електронен път, служителят на Брокера приел жалбата е длъжен да върне информацията относно входящия номер на жалбата.

Чл. 6.

(1) С цел осигуряване и поддържане на единна изчерпателна статистическа информация по постъпилите жалби и сигнали, Брокерът поддържа Регистър на жалбите в Централен офис.

(2) Жалбите и сигналите се регистрират в деня на получаването им в Централен офис на Брокера в Регистъра на жалбите от отговорния служител по чл.9, ал.2.

(3) Регистърът на жалбите съдържа следната информация:

- пореден номер;
- дата на входиране;
- име/фирма на подателя (физическо или юридическо лице);
- данни за контакт, които фигурират в жалбата (адрес, телефон, имейл);
- начин на получаване на жалбата/сигнала;
- служител приел жалбата/сигнала;
- резюме / предмет на жалбата и обобщен съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;
- дата, на която е препратена и изходящ номер на отговора;
- финално решение /резултат на отговора;

(4) В Регистъра на жалбите, жалбите и сигналите се класифицират според характера на оплакването, като:

- отнасящи се до качеството на обслужване или административни въпроси;
- отнасящи се до извършвано от Брокера застрахователно и/или презастрахователно посредничество.

Чл. 7

(1) Отговорите на подадени жалби се изготвят след задълбочено и безпристрастно проучване. Разглеждат се всички обяснения, възражения и факти на заинтересованите страни като Брокерът:

- Уважава изцяло подадената жалба. В този случай предлага на ползвателя на застрахователни услуги възможно решение на проблема, в случаите когато има такова;
- Уважава частично жалбата. Тук Брокерът се обосновава детайлно за причините поради които не е уважил изцяло жалбата на ползвателя на застрахователни услуги;
- Отхвърля изцяло жалбата. В този случай Брокерът много подробно обяснява, защо и поради какви причини е отхвърлил жалбата;
- Когато няма необходимата компетенция. При тези случаи Брокерът заявява категорично, че не е компетентен да се произнесе по жалбата, и дава напътствие към кого може да се обърне ползвателя на застрахователни услуги.

(2) Всички отговори по жалби са детайлни и добре обосновани. Те се изпращат до ползвателя на застрахователни услуги и/или до съответния надзорен орган или държавна институция, чрез която е получена жалбата.

Чл. 8.

(1) Отговорът се изготвя в писмена форма и се изпраща на подателя в 15 дневен срок от датата на регистриране на жалбата/сигнала в Регистъра на жалбите, независимо от начина, по който е получена.

(2) При наличие на обективни обстоятелства срокът по предходната алинея може да бъде удължен, но до не по-късно от един месец от датата на регистриране на Жалбата или Сигнала, за което подателят на жалбата/сигнала бива уведомен.

(3) 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 заложи като изискване в писмото, адресирано до Брокера.

(4) Същото се отнася до случаите, когато от Брокера се изискват обяснения или той може да прави възражения преди или след съставянето на констативен акт за нарушение.

(5) Отговорите до ползвателите на застрахователни услуги се изпращат с писмо с обратна разписка или на електронния адрес на подателя, посочен в жалбата.

6. ОТЧЕТНОСТ, АНАЛИЗИРАНЕ И КОНТРОЛИРАНЕ

Чл. 9.

- За спазването на правилата, както и за упражняването на контрол отговарят отдел „Администрация“ в централен офис на брокера
- Регистрирането и администрирането на жалбите, попълването на регистри, както и съхранението и архивирането на документите също се осъществява в отдел „Администрация“.

Чл.10

- (1) Два пъти през годината се анализират постъпилите жалби, като се изготвят отчети . Същите се предоставят на Управителя на Брокера.
- (2) Отчетите съдържат информация за броя на получените жалби; Анализ на видовете жалби; дефинират се слабости в обслужването на Ползвателите на застрахователни услуги; В следствие на това се правят предложения за подобряване дейността на Брокера.
- (3) Когато въз основа на изготвените отчети се констатира слабости в дейността на Брокера, управителния орган незабавно предприема мерки за тяхното отстраняване. Посочват се и срокове и отговорници за отстраняването на слабостите.

Чл.11.

- (1) Жалбите не могат да се разглеждат и решават от лицата, служители на Брокера, срещу чиито действия са подадени.
- (2) Всички служители са запознати и задължени да спазват вътрешните правила и процедури (Политики) относно избягване и управление на конфликти на интереси.

Настоящите Правила се публикуват на интернет страницата на Брокера и се осигурява безплатно достъп до тях в местата, където Брокера извършва дейност, а също така предоставя информация за тях 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.

Приложение No1

До „Ес Ти Енд Ти Финанс“ ЕООД
Адрес: София, ул. Дамян Груев 8А
Тел: 0888882299

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:

Уважаеми г-н 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.
3.

Дата:

Подпис: