

Правила за регистриране на жалби от ползвателите на застрахователни услуги и потребителски организации на „ЕВРОЛАЙФ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД

Общи разпоредби

1. Правилата за подаване и разглеждане на жалби (оплаквания/възражения) на ползвателите на застрахователни услуги и потребителски организации (наричани по-долу "Правилата") определят организацията за разглеждане на жалби: подаване, обработване и отговаряне на жалби (оплаквания) на ползвателите, в съответствие с чл.290, ал.1 от КЗ.

2. Целта на Правилата е да организира процеса по управление на жалби (оплаквания) на ползвателите на застрахователни услуги по справедлив, ефективен и подходящ начин.

3. Общи положения:

3.1. **Жалба (оплакване)** – писмено искане, подадено от ползвател или потребителска организация към застрахователния брокер, в която Ползвателят посочва, че правата или законните му интереси, свързани със застрахователните услуги, предоставени от Брокера или сключените договори, са били нарушени, и отправя искане за изпълнение на неговите изисквания.

3.2. **Разглеждане на жалби (оплаквания)** – дейността на служителите на Брокера, включително приемане и регистриране на жалби (оплаквания), разглеждане и определяне на проблема, подготвяне на отговор и предоставянето му на Ползвателя на услугите.

3.3. **Регистър на жалби (оплаквания)** – дневник, в който са регистрирани всички жалби (оплаквания) на Ползвателя, получени директно от Ползвателя, на адреса на Брокера, по пощата, по електронна поща или чрез други електронни средства.

3.4. **Отговор** – писмен отговор на въпросите и/или исканията на Ползвателя, предоставени в указани в Кодекса за застраховането срок.

Подаване на жалби (оплаквания)

4. Ползвателят може да подаде жалба (оплакване, сигнал) по следните начини:

4.1. в Централен офис на ЗБ Евролайф България ЕООД гр.София ул.Джовани Горини № 10 , ет.1 като попълни жалбата (оплакването) и я предаде на служител;

4.2. чрез изпращане на писмо по пощата на адрес: гр.София ул.Джовани Горини № 10 , ет.1

4.3. чрез изпращане на email на брокера: office@eurolife.bg

Обработване на жалби (оплаквания)

5. Жалбата (оплакването) на Ползвателя на услугите се обработва в съответствие с чл. 290, ал 2 от Кодекса за застраховането,

6. Всички постъпващи жалби се завеждат с входящ номер в регистъра /електронен/на жалбите (оплакванията), който включва следните проверени данни:

6.1. името и фамилията на физическото лице или името на фирмата;

6.2. адреса, посочен в жалбата (оплакването);

6.3. датата и начина на получаване на жалбата (оплакването), името на служителя, който е приел жалбата;

6.4. резюме на жалбата (оплакването);

6.5. датата на отговор;

6.6. финалният резултат (решение) от разглеждането на жалбата (оплакването).

6.7. анонимни сигнали и жалби не се завеждат и разглеждат!

7. Когато жалбата е във връзка със сключен застрахователен договор (полица), Брокерът се задължава да анализира основателните причини за жалбата, да предприеме мерки за отстраняването им и за промяна на дейността си.

7. Отговор на Ползвателя се предоставя в срок до един месец от датата на постъпването на жалбата (оплакването), чрез същия канал, по който е получена жалбата (оплакването), освен ако той не е посочил друго.

8. Жалбите (оплакванията) на ползвателите на услуги, материалите, документите, свързани с разглеждането на тези жалби (оплаквания) и предоставения отговор, се съхраняват не по-малко от 3 години от датата на последния отговор към Клиента.

Заклучителни разпоредби

9. Тези правила са публично достъпни.

10. Ако жалбоподателя не е удовлетворен от решението, взето от ЗБ Евролайф България ЕООД, Ползвателят има право да подаде жалба (оплакване) до Комисията за финансов надзор на адрес: гр.София, ул. "Будапеща" №16 и на уеб сайт: www.fsc.bg

11. Ако спорът не бъде уреден по взаимно съгласие или чрез други средства за извънсъдебно уреждане на спорове, спорът се решава от компетентния съд, съгласно българското законодателство.