

## Правила за регистриране на жалби от ползвателите на застрахователни услуги и потребителски организации

### **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) по следните начини:

4.1 в офиса на ЗБ „ЛВГГ БРОКЕР“ ЕООД гр. Плевен, ул. „Васил Левски“ 2 офис 7, като попълни жалбата (оплакването) и я предаде на служител;

4.2 чрез изпращане на писмо по пощата на адрес: гр. Плевен, ул. „Васил Левски“ 2 офис 7;

4.3 чрез изпращане на email на брокера: [l.georgieva@lvgbroker.com](mailto:l.georgieva@lvgbroker.com)

4.4 чрез попълване на формуляр за заявка в онлайн системата за обслужване на Брокера: [www.lvgbroker.com](http://www.lvgbroker.com) ;

#### **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.

8. 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.

9. 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.

#### **Заключителни разпоредби**

10. Тези правила са публично достъпни на уебсайта на Брокера: [www.lvgbroker.com](http://www.lvgbroker.com)

11. Ако жалбоподателя не е удовлетворен от решението, взето от „ЛВГ БРОКЕР“ 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](http://www.fsc.bg)

*12. 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.*