

ПОЛИТИКА на "ФИ ХЕЛТ ЗАСТРАХОВАНЕ" АД

за

организация разглеждането на жалби на ползватели на застрахователни услуги

I. Общи положения

1.1. Настоящата Политика на "ФИ ХЕЛТ ЗАСТРАХОВАНЕ" АД за организация разглеждането на жалби на ползватели на застрахователни услуги (за краткост Политиката) се приема от "ФИ ХЕЛТ ЗАСТРАХОВАНЕ" АД (Дружеството), с оглед установеното изискване на чл.290, ал.2 от Кодекса за застраховането (КЗ), Насоки относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия на ЕИОРА и Наредба №71 от 22 юли 2021 г. за изискванията към системата на управление на застрахователите и презастрахователите (издадена от Комисията за финансов надзор).

1.2. Целта на тази Политика е да се установят, прилагат и поддържат ефективни и прозрачни процедури за управление / разглеждане на жалби, които да гарантират своевременно разглеждане на жалбите, получени от клиенти (ползватели на застрахователни услуги) или потенциални клиенти. Настоящата Политика е публична, публикувана е на интернет страницата на Дружеството, както и екземпляр от нея може да се предостави безплатно на ползвател на застрахователни услуги във всеки офис на Дружеството.

1.3. Дружеството, на основание условията и реда, установени в Политиката и в съответствие със законовите изисквания, разглежда жалбите на клиенти, които се отнасят до твърдени слабости в неговата дейност, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо ползватели на застрахователни услуги. Основните принципи на настоящата Политика са жалбите на клиенти на Дружеството да бъдат разрешавани ясно, справедливо и безпристрастно. При разрешаването на спорове се цели бързина, обективност и независимост при вземане на решенията и изготвяне на отговора, предотвратяване на съдебни спорове, анализиране и отстраняване на причините, довели до неудовлетвореност на клиента.

1.4. По смисъла на Политиката „жалба“ е всяко писмено изявление на неудовлетворение, отправено до Дружеството от клиент във връзка с предоставянето на услуги по застрахователно посредничество. Подаването на жалба е безплатно.

1.5. Когато жалбата се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който Дружеството не отговаря, Дружеството, в съответствие с изискването за извършване на дейността по разпространение на застрахователни продукти в най-добрия интерес на ползвателите на застрахователни услуги по чл.288, ал.1 от КЗ, препраща жалбата до разпространителя на застрахователни продукти, за когото тя се отнася, ако това може да се установи от съдържанието ѝ, както и информира писмено жалбоподателя за препращането на жалбата му, като му предоставя и информация за контакт с разпространителя на застрахователни продукти. Когато от жалбата не може да се установи разпространителят на застрахователни продукти, за който тя се отнася, Дружеството е длъжно да уточни това в писмената информация до ползвателя на застрахователни услуги и да му я върне.

II. Обработка на жалбите. Функция по управление на жалбите

2.1. Дружеството създава и поддържа организация за обработка на подадени жалби, която осигурява бързо, справедливо и безпристрастно разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликт на интереси. Подаването на жалба, нейното разглеждане, предприетите мерки за нейното разрешаване и впоследствие отговор до клиента се извършва по реда, предвиден в настоящата Политика.

2.2. Жалба може да бъде подадена от всеки клиент или потенциален клиент на Дружеството във връзка със спорове, възникнали по повод предоставянето на услуги по застраховане от Дружеството. **За подаването и разглеждането на жалба не се дължи каквато и да било такса.**

2.3. При разглеждане на подадена жалба се прилагат всички мерки и процедури за защита на личните данни, за опазване на застрахователната тайна и конфиденциалност на разглежданите данни и информация. При реализация на процедурите по настоящата Политика, Дружеството спазва и правилата си и изискванията на КЗ за разкриване на конфликт на интереси и за осигуряване на доверителност, които целят недопускане увреждане интересите на ползвател на застрахователна услуга за сметка на друг ползвател, на лице на ръководна длъжност в органите на Дружеството или на служител на Дружеството.

2.4. Изпълнителният директор осъществява функцията по управление на жалбите. Функцията по управление на жалбите осигурява справедливо и срочно разглеждане на жалбите и установяване и ограничаване на възможни конфликти на интереси при разпространението на застрахователни продукти.

2.5. За осигуряването на безпристрастно и компетентно разглеждане на жалбите, както и с цел избягването на потенциален или реален конфликт на интереси, жалбите се разглеждат от функцията по управление на жалбите, при съдействие на определен от него служител, като в случай че съответната жалба е отправена срещу конкретен служител, то последният не участва в процеса на решаването на спора. Разглеждането на жалба се организира така, че всяко лице, което участва в разглеждането на конкретна жалба, да не се намира в положение да преценява своята собствена дейност по разпространение на застрахователни продукти.

III. Подаване на жалби. Съдържание

3.1. Жалби се подават писмено (на хартиен носител или по електронен път) от пряко заинтересованото лице или от негов пълномощник, или от лице имащо законен интерес, по един от следните начини:

3.1.1. на място, в офис на Дружеството;

3.1.2. по пощата, на адреса на управление на Дружеството: град София, СО - район „Студентски“, ул. „Проф. Александър Фол“ №2, вх.Б; на адреса на електронна поща на Дружеството: fihealth.bg@fihealth.bg.

3.2. Жалбата се изготвя в свободна форма от лицето, като трябва да съдържа:

3.2.1. идентификация на жалбоподателя - три имена, ЕГН/ЛНЧ съответно ЕИК;

3.2.2. адрес за кореспонденция / e-mail и телефон за връзка;

3.2.3. начина за получаване на отговора – на посочения адрес (на хартиен носител) или на e-mail на жалбоподателя;

3.2.4. описание на оплакването и съответно искането на жалбоподателя;

3.2.5. приложими към случая документи;

3.2.6. подпис на лицето или негов законен представител / пълномощник, в случай, че жалбата е предоставена на хартиен носител.

3.3. Жалбата трябва да се представи на български език, като може да има и превод на чужд език. Посочените в т.3.2 реквизити на жалбата са препоръчителни, като тяхното неспазване не води до недопустимост за разглеждането ѝ, освен в случаите когато жалбата не съдържа идентификация на нейния автор и данни за обратна връзка с него.

IV. Процедура по приемане и регистриране на жалби. Водене на Регистър на постъпилите жалби

4.1. Жалбите, подадени на място, в офис на Дружеството се приемат от съответния служител фронт-офис, като на жалбоподателя се предоставя входящ номер от Регистър „жалби“. След приемане на жалбата тя се предава на представляващия Дружеството.

4.2. При подаване на жалба в централния офис на Дружеството (на адреса на управление) при изрично желание на жалбоподателя, последният може да проведе и разговор със служител на Дружеството, за да обсъди казуса, който е основание за жалбата.

4.3. В случаите, когато жалбите са подадени на хартиен носител по пощата, след получаването им, тя се завежда в регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството и получава входящ номер от датата на получаване на писмото. След завеждане на жалбата в Регистъра „жалби“ служителят я предава на представляващия Дружеството.

4.4. По реда на т.4.3 се процедира и при получаване на жалбата на електронен адрес (e-mail), като служителят получил жалба на своя електронен адрес е длъжен в деня на получаването на жалбата да я предостави за вписване (регистрация) във входящия регистър на Дружеството и да се предава на представляващия Дружеството.

4.5. Жалбите се въвеждат по реда на постъпването им в Регистър „жалби“, който се води по образец, одобрен от представляващия Дружеството.

4.6. В случай че по повод вече подадена жалба има последваща комуникация с жалбоподателя, то последвалите документи (писма или други документи) не се завеждат под нов номер в Регистъра, тъй като те са свързани с първоначалната жалба, а се вписват като последвала комуникация с подчинение - номера на уникалния номер на първоначалната жалба.

4.7. Регистър „жалби“ се води от лице, упълномощено от представляващия Дружеството на хартиен и/или електронен носител. Всяко ново обстоятелство в Регистър се вписва по начин, който да не засяга предходните вписвания, а заличаването и поправката на обстоятелство се извършват по начин, който не води до унищожаване или повреждане на информацията.

4.8. В Регистър „жалби“ се вписват:

- 4.8.1. дата на получаване и уникален пореден номер (идентификатор) на приетата жалба;
- 4.8.2. данни за идентификация на жалбоподателя – три имена / наименование и ЕГН / ЕИК, както са посочени в жалбата;
- 4.8.3. данни за контакт, както са посочени в жалбата – адрес, адрес на електронна поща, телефон и други;
- 4.8.4. предмет на жалбата и обобщение на твърденията и исканията на жалбоподателя;
- 4.8.5. налична информация относно – вида на застраховката, наименование на застрахователния продукт и номер на застрахователния договор (полица);
- 4.8.6. последващо получени и заведени документи – дата и подчинен номер спрямо идентификатора на жалбата;
- 4.8.7. дата и изходящ номер на отговора на жалбата;
- 4.8.8. обобщено съдържание на отговора на жалбата;

- 4.8.9. мерки, предприети във връзка с жалбата – наличие на промяна на практика на Дружеството, действия на управителния орган и други;
- 4.8.10. информация за архивиране на досието по жалбата (дата на приключване, статут и пр.);
- 4.8.11. име и подпис на служителя на Дружеството, извършил отбелязванията в Регистъра.

V. Процедура по разглеждане на жалбите

5.1. Изпълнителният директор на Дружеството се запознава с подадената жалба, след което сам извършва необходимите проучвания и проверки или възлага същите на конкретен служител, който не може да е лице, посочено в съответната жалба от клиент, която се разглежда. Дружеството гарантира, че наличието на функцията по управление на жалбите (респ. конкретният служител по предходното изречение), позволява жалбите да бъдат проверявани справедливо и евентуални конфликти на интереси да бъдат идентифицирани и избягвани. Не се допуска работата по конкретна жалба да се възлага на лице, което е участвало при разпространението на застрахователни продукти, съответно при уреждането на претенция, за които се отнася жалбата.

5.2. Изпълнителният директор на Дружеството или служителят, на когото е възложено проучването на обстоятелствата по жалбата, провежда добросъвестно и пълно проучване на описаното в жалбата, както и на действията на Дружеството, касаещи конкретния случай, с цел събиране на всички доказателства и относима информация, необходими за всестранното и обективно разглеждане на жалбата и справедливо произнасяне по нея. Всички служители на Дружеството са длъжни да оказват пълно съдействие при провеждането на вътрешното проучване по повод жалбата.

5.3. Дружеството може да изиска от жалбоподателя и предоставянето на допълнителни документи и/или информация във връзка с жалбата, като определя и срок. Не се допуска изискване на документи и/или информация, с които жалбоподателят не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им, както и на такива, за които може да бъде направена разумна преценка, че нямат съществено значение за установяване на основанието жалбата, и целят необосновано забавяне и удължаване на процедурата по разглеждането на жалбата.

5.4. Изпълнителният директор на Дружеството или служителят, на когото е възложено проучването на обстоятелствата по жалбата, може по своя преценка да покани жалбоподателя за провеждане на среща или телефонен разговор, с цел изясняване на случая.

5.5. При разглеждане на жалбата и подготовката на съответния отговор и позиция на Дружеството по казуса, Изпълнителният директор на Дружеството (съответният служител) се ръководи от действащите нормативни актове, договорните отношения между Дружеството и жалбоподателя и вътрешните актове на Дружеството.

5.6. В случай че жалбата е частично или напълно основателна, Дружеството полага усилия да удовлетвори претенциите на жалбоподателя и да се предотвратят възможните съдебни или арбитражни спорове.

5.7. В случай че жалбата е напълно или частично неоснователна, с решението си за произнасяне по жалбата, Изпълнителният директор на Дружеството мотивирано, с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и изчерпателни правни съображения, с посочване на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи, отхвърля претенциите на жалбоподателя.

5.8. При решение по предходната точка, Дружеството уведомява жалбоподателя и за правата му:

5.8.1. да се обърне към Комисията за финансов надзор;

5.8.2. да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;

5.8.3. да предяви иск към компетентен правораздавателен орган; и

5.9. Дружеството изготвя и предоставя отговор по постъпила жалба във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 1 (един) месец, считано от датата на постъпване на жалбата. Независимо от възможното изискване на допълнителни сведения и документи от жалбоподателя по т.5.3, максималният срок от постъпването на жалбата до изпращане на отговора, не може да надхвърля срока по предходното изречение. При жалба от ползвател на застрахователни услуги относно размера на определеното обезщетение Дружеството е длъжно в 7-дневен срок писмено да му предостави фактическа и правна обосновка на определения размер на обезщетението.

5.10. Ако жалбоподателят е получил мотивиран отговор на жалбата си, но подаде ново оплакване / коментар по повод отговора на жалбата и комуникацията продължи, Дружеството разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който се разглежда новопостъпила жалба, т.е. срокът за отговор на последващо оплакване започва от датата на получаване на конкретното оплакване.

5.11. Отговорът на жалбата се изпраща по желанието от жалбоподателя начин или на посочения от него адрес (на хартиен носител), или на адреса на електронна поща. Ако жалбоподателят не е посочил изрично начина на получаване на отговора, Дружеството определя начина на изпращане по своя преценка – на адрес (на хартиен носител), или на адрес на електронна поща. Ако жалбоподателят не е клиент на Дружеството, отговорът се изпраща на електронния адрес или адреса, от който е получена жалбата. В случай, че жалбата е изпратена до Дружеството чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на ползвателите на застрахователни услуги, Дружеството изпраща копие на отговора до съответната институция.

5.12. Ако все пак жалбоподателят не остане напълно удовлетворен, има право да се обърне към Комисията за финансов надзор на Република България и/или Комисията за защита на потребителите. Подаването на жалба не погасява правото на лицето да сезира компетентния български съд за решаване на спора.

5.13. Изпълнителният директор на Дружеството, като упражняващ и функцията по управление на жалбите, създава и архивира досие по всяка жалба, което се съхранява за срока на погасителната давност, в която могат да се предявят претенции по съдебен ред във връзка с твърдените нарушения на закона, а когато жалбата не касае нарушаване на права, защитими по съдебен ред – досието се съхранява в срок от 5 години от датата на изготвяне на отговора по съответната жалба.

VI. Анализ и последващи мерки

6.1. Изпълнителният директор на Дружеството, в качеството си на упражняващ функцията по управление на жалбите, обобщава и анализира информацията от разглеждането на жалбите, за да се гарантира установяването и преодоляването на евентуални рискове или проблеми в дейността на Дружеството, за които жалбите се отнасят, като:

6.1.1. дава оценка за причините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики и за жалбите като цяло, за да се установят първопричини;

- 6.1.2. прави анализ дали тези причини могат да засегнат други продукти или процеси от дейността на Дружеството, включително такива, за които не са постъпили жалби;
- 6.1.3. приема решение (като представляващ Дружеството) или отправя предложения до Съвета на директорите на Дружеството за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.
- 6.2. Изпълнителният директор на Дружеството, в качеството и на лице, осъществяващо функцията по управление на жалбите, изготвя ежегодно документ, в който извършва анализ на постъпилите жалби и взема решения, когато това е необходимо, за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.

VII. Заключение разпоредби

- §.1. Промени и допълнения в настоящата Политика могат да бъдат извършвани с решение на представляващия Дружеството.
- §.2. Промени и изключения в настоящата Политика се осъществяват след одобрение от Съвета на директорите на Дружеството.
- §.3. Настоящата Политика е приета от Съвета на директорите на „Фи Хелт Застраховане“ АД на заседание, проведено на 23.11.2023 год.

Изпълнителен директор:

Милена Касапова



Прокурист:

Цветомира Карапчанска

