

УКАЗАНИЯ

относно тълкуването и прилагането на чл. 290, ал. 2 и 3 от Кодекса за застраховането във връзка с разглеждането на жалби на ползватели на застрахователни услуги от застрахователните посредници

На основание чл. 13, ал. 1, т. 4 от Закона за Комисията за финансов надзор (ЗКФН) във връзка с чл. 12, ал. 1, т. 1 от ЗКФН, чл. 290, ал. 2 и 3, във връзка с чл. 288, ал. 1 и чл. 9, ал. 4 от Кодекса за застраховането (КЗ) и при съобразяване с Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователните посредници (ЕЮРА-ВоS-13/164 ВГ), издадени от Европейския орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване, Комисията за финансов надзор дава настоящите указания относно тълкуването и прилагането на чл. 290, ал. 2 и 3 от Кодекса за застраховането (КЗ) във връзка с разглеждането на жалби на ползватели на застрахователни услуги от застрахователните посредници.

I. Жалби до застрахователни агенти и посредници, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност

1. Съгласно чл. 290, ал. 3 от КЗ, когато застрахователен агент или посредник, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, е получил жалба от ползвател на застрахователни услуги, той е длъжен да я препрати на застрахователя, от името на който извършва посредничество, в тридневен срок от получаването ѝ.

2. Посочената разпоредба на КЗ регламентира обичайната хипотеза, в която дейността на застрахователния агент, съответно на посредника, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, се ограничава до обикновеното разпространение на застрахователни продукти. В този случай застрахователният агент, съответно посредникът, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, 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 трябва да информира писмено жалбоподателя за препращането на жалбата на застрахователя и му предоставя информация за контакт със застрахователя, както и информация за реда и сроковете, в които жалбата трябва да бъде разгледана съобразно вътрешните правила по чл. 104, ал. 1 от КЗ на застрахователя.

3. При разглеждане на жалба, която се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който не отговаря нито застрахователят, нито неговият застрахователен агент, съответно посредник, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, до когото е адресирана жалбата, застрахователят 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 трябва да препрати жалбата до разпространителя на застрахователни услуги, за когото тя се отнася, ако това може да се установи от съдържанието ѝ, както и да информира писмено жалбоподателя за препращането на жалбата му, като му предостави и информация за контакт с

разпространителя на застрахователни услуги. Когато от жалбата не може да се установи разпространителят на застрахователни продукти, за който тя се отнася, застрахователят е длъжен да уточни това в писмената информация до ползвателя на застрахователни услуги и да му я върне.

4. В случаите, когато на застрахователен агент са предоставени допълнителни правомощия във връзка с администриране на дейността по разпространение на застрахователни продукти и уреждане на претенции по тях, обикновено за определена територия (застрахователни агенции), включително възможност за разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги от името на застрахователя, застрахователният агент прилага непосредствено вътрешните правила по чл. 104, ал. 1 от КЗ на застрахователя и отчита резултатите от дейността си по обработка на жалби пред компетентните звена на застрахователя.

II. Разглеждане на жалби от застрахователни брокери

5. В съответствие с чл. 290, ал. 2 от КЗ застрахователният брокер разглежда жалбите на ползватели на застрахователни услуги, които се отнасят до твърдени слабости в неговата дейност, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо ползватели на застрахователни услуги.

6. Когато жалбата се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който застрахователният брокер, до когото е адресирана жалбата, не отговаря, брокерът 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 трябва да препрати жалбата до разпространителя на застрахователни продукти, за когото тя се отнася, ако това може да се установи от съдържанието ѝ, както и да информира писмено жалбоподателя за препащането на жалбата му, като му предостави 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, застрахователният брокер е длъжен да уточни това в писмената информация до ползвателя на застрахователни услуги и да му я върне.

II.1. Организация за разглеждане на жалби от застрахователни брокери

7. Организацията по чл. 290, ал. 2 от КЗ за разглеждане на жалби от застрахователния брокер включва:

- а) Правила за разглеждане на жалбите;
- б) Функция по управление на жалбите;
- в) Регистър на жалбите.

8. Организацията на дейността по разглеждане на жалбите е пропорционална на естеството, мащаба и сложността на дейността, извършвана от застрахователния брокер.

II.2. Правила за разглеждане на жалбите

9. Застрахователният брокер следва да приеме и прилага Правила за разглеждане на жалбите, които са одобрени от органа му на управление, съответно от едноличния търговец в случаите на застрахователни брокери – еднолични търговци.

9.1. Правилата се изготвят в писмена форма на български език и се предоставят на всички служители на застрахователния брокер, непосредствено заети с разпространение на застрахователни продукти, както и на служители, заети с дейността по разглеждане на жалбите.

9.2. Когато застрахователният брокер е със седалище в друга държава членка и извършва дейност по разпространение на застрахователни продукти в страната при условията на свободата на предоставяне на услуги или правото на установяване, приетите от него правила следва да бъдат налични и на български език.

9.3. Правилата не могат да противоречат на закона и трябва да гарантират правата на ползвателите на застрахователни услуги за бързо, прозрачно и справедливо разглеждане на техните жалби.

9.4. Правилата се преразглеждат ежегодно от органа на управление, който ги е одобрил, като се взема предвид анализът на дейността по жалбите по раздел II.7, и при необходимост се внасят съответните изменения и допълнения в тях.

10. Правилата за разглеждане на жалбите са публични.

10.1. Застрахователният брокер трябва да публикува правилата на интернет страницата си и да осигурява безплатно достъп до тях в местата, където извършва дейност, а също така предоставя информация за тях по чл. 325, ал. 1, т. 5 от КЗ.

10.2. Правилата се предоставят при поискване, включително в случаите, когато ползвател на застрахователни услуги изразява намерение за подаване на жалба.

11. Правилата трябва да съдържат ясна, точна и актуална информация за процедурата по разглеждане на жалби, която включва най-малко:

- а) реда по чл. 325, ал. 1, т. 5 от КЗ за подаването на жалбите, като се:
 - аа) осигурява възможност за тяхното подаване на хартиен носител или по електронен път, от пряко заинтересованото лице или от друго лице, което е упълномощено от него или има законен интерес;
 - аб) осигурява възможност за подаването им във всеки офис на застрахователния брокер и се посочи адрес на електронна поща или на друга електронна услуга за подаване жалба по електронен път;
 - ав) определят ориентировъчни реквизити на жалбата, с указание, че тяхното неспазване не може да доведе до недопустимост за разглеждането ѝ, освен в случаите, когато не са предоставени данни за обратна връзка;
 - б) посочване, че подаването на жалба е безплатно за заинтересованите лица;
 - в) ред за регистрация на жалбите и за информиране на жалбоподателя за датата и номера на регистрацията не по-късно от датата на подаването им;
 - г) вътрешна организация за разпределение и разглеждане на жалбите в рамките на срока по чл. 290, ал. 2 от КЗ;
 - д) правилата, гарантиращи справедливо разглеждане на жалбите;
 - е) правилата за опазване на личните данни и другата поверителна информация на жалбоподателите;
 - ж) правилата за избягване на конфликт на интереси;
 - з) съдържание на информацията, която се предоставя на ползвателите на застрахователни услуги и начин на уведомяване по чл. 325, ал. 1, т. 5 и 6 от КЗ;
 - и) съдържание на информацията и начин за уведомяване, за реда за подаване на жалба до застрахователния брокер и до Комисията за финансов надзор, която се предоставя на ползвател на застрахователни услуги, който е декларирал интерес от подаване на жалба.

III.3. Функция по управление на жалбите

12. На основание чл. 299 във връзка с чл. 146, ал. 5, 6 и 7 от КЗ застрахователният брокер следва да определи лице или звено, което да осъществява функция по управление на жалбите.

12.1. 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.

12.2. Функцията по управление на жалбите се организира пропорционално на естеството, мащаба и сложността на дейността, извършвана от застрахователния брокер, като лицето, което осъществява функцията или ръководи звеното, което я осъществява, следва да бъде:

- а) член на органа му на управление;
- б) едноличният орган на управление, в случаите на застрахователни брокери с едноличен орган на управление;
- в) едноличният търговец в случаите на застрахователни брокери – еднолични търговци.

12.3. Функцията по управление на жалбите следва да е обособена 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.

12.4. За да може да изпълнява задълженията си пълно, точно и ефективно, лицето, което осъществява функцията по управление на жалбите в застрахователния брокер, трябва да има достъп до цялата необходима информация за тяхното разглеждане, като всички останали звена в предприятието на застрахователния брокер са длъжни да му оказват необходимото съдействие.

13. Когато обемът на дейността на застрахователния брокер не позволява обособяване на функция по управление на жалбите, на основание чл. 299 във връзка с чл. 146, ал. 8 от КЗ застрахователният брокер е длъжен да информира жалбоподателя за обективните ограничения за безпристрастното разглеждане на жалбата му и да му укаже възможността да подаде жалба пред Комисията за финансов надзор по чл. 290, ал. 1 от КЗ, пред други държавни органи или да предяви правата си по съдебен ред.

III.4. Регистър на постъпилите жалби

14. Застрахователният брокер поддържа регистър на постъпилите жалби, в който вписва най-малко следната информация:

- а) уникален пореден номер и дата на подаване;
- б) данни за жалбоподателя:
 - аа) имена/фирма, както са посочени в жалбата;
 - бб) данни за контакт, както фигурират в жалбата (адрес/адрес на електронна поща, телефон и др.)
- б) предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;
- в) налична информация относно:
 - аа) клас застраховка;
 - бб) наименование на застрахователния продукт;
 - вв) номер на застрахователна полица;

- г) дата и изходящ номер на отговора по жалбата;
- д) обобщено съдържание на отговора по жалбата;
- е) кратко описание на последиците от жалбата (наличие на промяна на практики на застрахователния брокер, предприети мерки от страна на управителния орган и др.);
- ж) информация за архивирането на досието по жалбата.

15. Информацията от регистъра на постъпилите жалби се предоставя на Комисията за финансов надзор, при поискване.

III.5. Процес на разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите

16. При разглеждане и изготвяне на отговор по жалбите застрахователният брокер, чрез функцията за управление на жалби:

а) събира всички относими доказателства и информация, необходими за всестранното и обективно разглеждане на жалбите и справедливото им решаване;

б) изготвя отговорите по жалбите на ясен и разбираем език и, когато е възможно, без да се изчаква крайният срок за произнасяне по чл. 290, ал. 2 от КЗ;

в) 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;

г) при вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, го уведомява за правата му:

аа) да се обърне към Комисията за финансов надзор (съответно към друг компетентен надзорен орган, при извършване на дейност при правото на установяване или свободата на предоставяне на услуги);

бб) да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;

вв) да предяви иск към компетентен правораздавателен орган; както и

гг) да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“ на застрахователния брокер, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения от страна на брокера или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

17. В случай, че жалбата е изпратена до застрахователния брокер чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на ползвателите на застрахователни услуги, застрахователният брокер изпраща копие на отговора до съответната институция.

III.6. Съхраняване

18. 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.

III.7. Анализирание на жалбите

19. Функцията по управление на жалбите обобщава и анализира информацията от разглеждането на жалбите, за да се гарантира установяването и преодоляването на слабостите в дейността на застрахователния брокер, за които жалбите се отнасят, като:

а) дава оценка за причините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики и за жалбите като цяло;

б) прави анализ дали тези причини могат да засегнат други продукти или процеси от дейността на застрахователния брокер;

в) отправя предложения до компетентния орган на управление на застрахователния брокер за преодоляване на установените причини за подаваните жалби;

г) изготвя и представя на компетентния орган на управление на застрахователния брокер ежегоден доклад за дейността си, в който се съдържа оценката, анализът и предложенията по букви „а“ – „в“.

20. В случаите, когато функцията по управление на жалбите съвпада с едноличния орган на управление на застрахователния брокер или застрахователният брокер е едноличен търговец, тогава съответният едноличен орган (лице) изготвя ежегодно документ, в който извършва анализ на постъпилите жалби и взема решения, когато това е необходимо.

Настоящите указания са приети от Комисията за финансов надзор с решение по протокол № 13 от 23.02.2021 г.

Председател: Бойко Атанасов