

ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ НА ЗК „УНИКА Живот“ АД

Глава първа: Общи положения

1. Настоящата политика има за цел да осигури адекватно управление на жалбите, тяхното регистриране и изготвянето на отговори, съгласно сроковете, предвидени в Кодекса за застраховането (КЗ), както и защита на интересите на ползвателите на застрахователни услуги на ЗК „УНИКА Живот“ АД („Дружеството“).

2. За целите на прилагането на настоящата политика се дефинират следните определения:

2.1. **Жалба** – изявление за неудовлетворение, насочено към Дружеството от лице по повод на или във връзка със застрахователен договор и/или услуга, която се предлага или му е предоставена от дружеството. Управлението на жалби се разграничава от разглеждането на претенции, както и от обикновени искания за изпълнение на договора, за предоставяне на информация или разяснения.

2.2. **Жалбоподател** – лице, за което се приема, че отговаря на условията жалбата му да бъде разгледана от Дружеството и което: (i) попада в дефиницията на „ползвател на застрахователни услуги“, съгласно член 2 ал. (2) от КЗ; (ii) е друг застраховател или презастраховател; или (iii) е застрахователен посредник.

Глава втора: Видове жалби и отговорни Дирекции за изготвяне на отговор

3. В зависимост от вида и конкретиката на оплакването, изложено в жалбата, тя може да бъде:

3.1. **Жалба по ликвидационна преписка (щета)**. Отговорна за изготвяне на отговора е Дирекция „Ликвидация“, като при необходимост отговорът се съгласува с Дирекция „Застрахователно правна“

3.2. **Жалба срещу грубо и/ или некоректно поведение на застрахователен агент**. Отговорна за изготвяне на отговора е Дирекция „Ексклузивни продажби“, като при необходимост отговорът се съгласува с Дирекция „Генерален секретариат“.

3.3. **Жалба срещу грубо и/ или некоректно поведение на застрахователен брокер**. Отговорна за изготвяне на отговора е Дирекция „Брокери и Ключови клиенти“, като при необходимост отговорът се съгласува с Дирекция „Генерален секретариат“.

3.4. **Жалба от застраховател или презастраховател**. Отговорна за разглеждането ѝ е Дирекция „Генерален секретариат“, която извършва последваща преценка за разпределение на съответната жалба към отговорна дирекция или я разглежда и изготвя отговор самостоятелно.

3.5. **Друга жалба**. Отговорна за разглеждането ѝ и изготвянето на отговора по нея е съответната Дирекция, на която жалбата е разпределена съгласно т. 7 от настоящата политика.

Глава трета: Подаване и регистриране на жалби

4. Жалбите се подават в писмена форма на адрес: гр. София 1000, бул. Тодор Александров № 18 и съдържат: (i) подробно описание на оплакването на жалбоподателя; (ii) посочване на номера на застрахователния договор и/или номера на претенцията (щетата), ако жалбата е свързана със застрахователен договор; (iii) писмени документи и доказателства, с които жалбоподателят разполага.

4.1. Жалби могат да бъдат подавани и на:
а) електронен адрес за обратна връзка с Дружеството: feedback@uniqa.bg;
б) форма за обратна връзка на интернет страницата на дружеството на адрес: www.uniqa.bg;
в) телефон на клиента: 0700 111 50.

4.2. При обаждане на жалбоподател в кол центъра на дружеството на телефон – 0700 111 50 служителят от кол центъра дава на лицето пълни и точни указания относно реда за подаване на жалби, за изискванията относно тяхното съдържание, както и за процедурата и сроковете по разглеждането им и изготвянето на отговори по тях.

4.3. В случай на подаване на жалба на имейл адрес: feedback@uniqa.bg или на формата за обратна връзка на интернет страницата на дружеството: www.uniqa.bg цялата постъпила информация по електронната поща или на интернет страницата се препраща незабавно в деловодството за регистрирането и разпределението ѝ за разглеждане съгласно настоящата политика.

4.4. В случай на подаване на жалба по телефона 0700 111 50, служителят от кол центъра записва цялото оплакване на жалбоподателя, като отразява: (i) името на жалбоподателя; (ii) описание на фактите и обстоятелствата, на които се основава оплакването му; (iii) номера на застрахователния договор и/ или номера на претенцията (щетата), ако жалбата е свързана със застрахователен договор; (iv) телефон или електронен адрес за обратна връзка с жалбоподателя. Служителят от кол центъра изпраща записаното оплакване по служебна електронна поща до деловодството за завеждането му в регистъра, както и до съответната отговорна дирекция за разглеждане на жалбата. Не по-късно от края на следващия работен ден служителят от кол центъра информира жалбоподателя за входящия номер на жалбата му.

4.5. Когато жалба от ползвател на застрахователна услуга е получена от застрахователен агент, с който дружеството има сключен договор за застрахователно агентство, застрахователният агент е длъжен да я препрати до Централно управление на дружеството или на следния електронен адрес: feedback@uniqa.bg в тридневен срок от получаването ѝ.

5. На всяка жалба, получена по един от горепосочените начини за подаване на жалби, служителят от деловодството поставя входящ номер и дата, като срокът за изготвяне на отговор по жалбата започва да тече от първия

работен ден, следващ датата на входящия номер.

6. Получените жалби се завеждат в общ регистър на жалбите (Приложение 1), който е създаден в електронен формат (excel), разделен на дялове (excel sheets), като във всеки такъв дял се регистрират жалбите, които попадат в ресорите на съответните отговорни дирекции.

6.1. Всички жалби се регистрират в първия дял на общия регистър, където служителят от деловодството на Централно управление отбелязва:

- a) поредния входящ номер на жалбата;
- b) датата на завеждане на жалбата в общия регистър;
- c) мястото на подаване на жалбата;
- d) отговорната дирекция, на която жалбата е разпределена.

6.2. Жалбите, които са разпределени към отговорните дирекции, се вписват в съответните им дялове от общия регистър, като за всяка жалба се отразява следната информация:

- a) жалбоподател;
- b) вид застраховка;
- c) номер на полица;
- d) номер на щета, в случай че жалбата се отнася до щета;
- e) кратко описание на предмета на жалбата и искането на жалбоподателя;
- f) водене на кореспонденция с жалбоподателя или други лица;
- g) решение на застрахователя (описание и удовлетворяване на искането (напълно, частично, не удовлетворява);
- h) дата на уведомяване на жалбоподателя за взетото решение;
- i) дата на изпълнение на решението (при удовлетворяване на искането).

6.3. В случай че жалбата не е свързана с конкретен застрахователен договор, в регистъра се вписва цялата информация за предмета на жалбата, като някои от горепосочените данни може да не бъдат изисквани и, съответно – вписвани в регистъра, ако нямат отношение към конкретната жалба.

6.4. Отговорна за воденето и своевременното попълване на общия регистър за жалбите, както и за своевременното изготвяне и изпращане на отговорите на жалбите,

съгласно сроковете, посочени в Глава пета от настоящата политика, е съответната дирекция, на която е била разпределена жалбата от деловодството на Дружеството съгласно т. 7 по-долу.

Глава четвърта: Разпределяне и разглеждане на жалбите

7. След получаване и регистриране на жалбата, тя се разпределя от деловодството на Дружеството към съответната отговорна дирекция, в чиито компетенции е разглеждането ѝ, съгласно Приложение 2 и Глава втора от настоящата политика.

7.1. При невъзможност служителят в деловодство да определи към коя дирекция да разпредели конкретна жалба, той отправя запитване по имейл до Дирекция „Генерален секретариат“ и Дирекция „Вътрешен одит“, които в рамките на същия работен ден го насочват към дирекцията, отговорна за разглеждане на жалбата.

7.2. При получаване на жалби относно некоректно поведение на посредници (агенти, генерални агенти и брокери), служителят в деловодство задължително изпраща копие от жалбата до Директора на Дирекция „Вътрешен одит“, за да се извърши независима от ресорната дирекция проверка.

8. Дирекцията, на която е разпределена съответната жалба, е задължена да изготви отговора на жалбата, да изпрати в срок подготвения отговор до жалбоподателя, както и да отрази всички тези данни в общия регистър на жалбите.

8.1. Всяка дирекция следва да посочи поне един експерт, който да отговаря за своевременно разглеждане и изготвяне на отговори на жалбите, разпределени в нейния ресор.

8.2. Когато експертът, отговорен за изготвяне на отговора на жалбата, е изготвял или е участвал в изготвянето на отговор или становище по даден казус (претенция по щета или др.), и оплакването на жалбоподателя се основава именно на този отговор или становище, експертът следва да докладва за това на директора на съответната отговорна дирекция, който посочва друг експерт за разглеждане и изготвяне на отговор по конкретната жалба.

9. При получаване на жалба в Дирекция „Ликвидация“, документите по претенции се разглеждат в електронния архив на дружеството. Когато документите не са приложените в електронен архив, жалбата и отговорът се прилагат към досието на щетата на хартиен носител.

10. При получаване на жалба, разпределена на друга дирекция, различна от дирекция „Ликвидация“, отговорът се архивира и съхранява в съответната отговорна Дирекция, извършила проверката и изготвила отговора по жалбата.

11. Отговорният експерт от съответната дирекция, на която е разпределена жалбата, изготвя отговор по нея, както следва:

11.1. по жалби по претенции - след преглед на досието на претенцията/ претенциите и всички относими доказателства отговорният експерт изготвя писмен мотивиран отговор на жалбата и я предоставя за съгласуване и подпис от директор Дирекция „Ликвидация“. Изготвеният отговор се изпраща с препоръчано писмо с обратна разписка на адреса, посочен от жалбоподателя. Върната обратна разписка се прилага към преписката заедно с копие на отговора. Когато жалбата е получена по електронна поща и няма адрес за кореспонденция, отговорът на жалбата се изпраща сканиран по електронна поща, след което се прилага към преписката;

11.2. по жалби срещу некоректно поведение на посредници (агенти, генерални агенти и брокери) – след събиране на всички относими доказателства, отговорните експерти от Дирекция „Брокери и Ключови клиенти“ и Дирекция „Ексклузивни продажби“ изготвят писмен мотивиран отговор, който задължително се съгласува с директора на отговорната продажбена дирекция, Директор на Дирекция „Вътрешен одит“ и с Дирекция „Генерален секретариат“. Отговорът се подписва от изготвилите го експерт и директора на ресорната продажбена дирекция и се изпраща с препоръчано писмо с обратна разписка на адреса, посочен от жалбоподателя.

12. При изготвяне на отговорите по жалби, съответните отговорни експерти са задължени:

12.1. да съберат и проучат всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;

12.2. да общуват с жалбоподателите на ясен и лесно разбираем език;

12.3. да предоставят отговор без излишно забавяне в рамките на сроковете по т. 14.;

12.4. да предоставят пълно обяснение относно позицията на дружеството, както и фактическите и правните съображения, на които тя се основава, в случай че отговорът по жалбата не удовлетворява напълно искането на жалбоподателя.

13. Ако в резултат на разглеждането на жалбите по т.7.2 се установят нарушения на Кодекса за застраховането, друг нормативен акт, вътрешни правила или политики на дружеството, клаузи в посреднически договор или други нередни практики, Директорът на Дирекция „Вътрешен одит“ изготвя доклад до Главния изпълнителен директор и ресорния изпълнителен директор с препоръки за коригиращи действия.

Глава пета: Срокове за изготвяне и предоставяне на отговор

14. При жалби по застрахователни претенции, когато жалбата се отнася до определения размер на застрахователното обезщетение, срокът за изготвяне на отговор и предоставяне на фактическа и правна обосновка на определения размер на обезщетението е 7 (седем) дни в съответствие с чл. 108, ал. 6 от Кодекса за застраховането.

15. За всички останали жалби срокът за изготвяне и предоставяне на отговор е 1 (един) месец, считано от датата на постъпването ѝ, в съответствие с чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховането.

Глава шеста: Анализ на постъпилите жалби

16. В края на всяка календарна година, Директорът на всяка от отговорните Дирекции изготвя доклад-анализ за постъпилите жалби в нейния ресор.

16.1. Докладите се изготвят с цел установяване и предотвратяване на повтарящи се или системни проблеми, както и на потенциални правни и оперативни рискове в дейността на

Дружеството. За тази цел докладите съдържат най-малко следната информация:

- анализ на тенденцията спрямо предходна година /брой жалби спрямо брой обработени щети, концентрации на жалби в определен продукт/ - при жалби по ликвидационни преписки;
- анализ на причините за отделните жалби, така че да се установят първопричините, които са общи за различните видове жалби;
- преценка дали тези първопричини могат да засегнат и други процеси или продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби;
- предложение за коригиране на тези първопричини, когато това е уместно;
- предвиждани промени в следващ период на база представения анализ.

16.2. Директорът на съответната отговорна дирекция представя изготвения/ одобрения от него доклад до Управителния съвет на Дружеството за вземане на решение от Управителния съвет, в случай че такова е необходимо.

Глава седма: Предоставяне на информация

17. В съответствие с Наредба на Комисията за финансов надзор (КФН) № 53 от 23.12.2016 г. за изискванията към отчетността, оценката на активите и пасивите и образуването на техническите резерви на застрахователите, презастрахователите и Гаранционния фонд, Дружеството предоставя на КФН тримесечни и годишни справки за постъпилите жалби по щети, както следва:

17.1. Изготвянето и предоставянето на тримесечни справки се осъществява при следните условия и срокове: до 20-то число на всеки месец, следващ отчетен тримесечен период (20 април, 20 юли, 20 октомври и 20 януари), отговорният експерт от Дирекция „Ликвидация“ изпраща обобщен регистър за жалби на главния счетоводител на дружеството, който е отговорен да го изпрати в Комисия за финансов надзор до 30-то число на месеца, следващ отчетеното тримесечие.

17.2. Изготвянето и предоставянето на годишни справки се осъществява при следните условия и срокове: до 20-то число на месец март на годината, следваща отчетния годишен период, отговорният експерт от

Дирекция „Ликвидация“ изпраща обобщен регистър за жалби на главния счетоводител на дружеството, който е отговорен да го изпрати в КФН до 30 март на текущата година.

Глава осма: Заключителни разпоредби

18. Настоящата политика се издава в съответствие с чл. 290 от КЗ и Насоки относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия (EIOPA-BoS-12/069), приети от Европейския орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване (EIOPA).

19. Настоящата политика е приета на заседание на Управителния съвет на Дружеството от 09.01.2017 г. и отменя Политиката за управление на жалбите на ЗК „УНИКА Живот“ АД от 03.06.2013 г.

20. Настоящата политика на Дружеството подлежи на преразглеждане и последващо изменение и допълнение в съответствие с промените в правния и икономическия контекст относно управлението на жалби срещу застрахователни предприятия.