

ПОЛИТИКА ЗА ПРИЕМАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ НА “Тотал Инс – Застрахователен Брокер“ ЕООД

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Политиката за приемане и обработване на жалби на “Тотал Инс – Застрахователен Брокер“ ЕООД, наричано по-долу само „дружеството“ регламентира системата за приемане и обработване на жалби в дружеството.

Чл. 2. Целта на Политиката е да се създаде и поддържа организация за обработка на жалби, която да осигури справедливо разглеждане на всеки случай и да гарантира идентифицирането и избягването на конфликти на интереси.

Чл. 3. При изготвянето и прилагането на Политиката се отчитат следните основни принципи: осигуряване на надеждно и ефективно управление на приемането и обработването на жалбите, постъпили в дружеството и прилагане на мерки за избягване на конфликти на интереси.

Чл. 4. Дружеството анализира постъпилите жалби и предприема мерки за отстраняване на констатираните въз основа на постъпили жалби слабости, като непрекъснато анализира информацията за разглеждането на жалбите с цел установяване и преодоляване на повтарящи се или системни проблеми, както и потенциални правни и оперативни рискове.

Чл. 5. С цел установяване на общи слабости в дейността си, дружеството анализира всеки отделен случай и преценява дали установените слабости имат влияние и върху други процеси или предлагани продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

Чл. 6. Преди сключване на договор дружеството предоставя по лесно достъпен начин следната информация:

1. реда за подаване на жалби съгласно политиката за приемане и обработка на жалби;
2. възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на клиентите в Република България.

Раздел II ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 7. Право да подаде безплатно жалба има всеки клиент на дружеството. Жалбата може да бъде подадена в писмен вид по електронна и обикновена поща или в офиса на дружеството, на български и/или английски език. По електронна поща се приемат жалби само ако същите са постъпили от електронната поща, която клиентът е посочил за комуникация при възникване на договорните отношения.

Чл. 8. Дружеството е длъжно да регистрира, разгледа и отговори на всяка жалба, не по-късно от един месец от датата на постъпването ѝ.

Чл. 9. Когато в рамките на срока по чл. 8 не може да бъде изпратен отговор, дружеството уведомява жалбоподателя и Комисията за финансов надзор незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

Чл. 10. Служителите на дружеството вписват в специален дневник постъпилите жалби в деня на постъпването им при спазване на изискванията на чл. 290 ал. 2 от КЗ , и ги предават най-късно до края на следващия работен ден за разглеждане на Търговския Директор или Управителя на Дружеството

Чл. 11. Търговския Директор или Управителя се запознават с подадената жалба и извършват своевременно необходимите проучвания или проверки.

Чл. 12. Търговския Директор или Управителя провеждат среща или телефонен разговор със жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на Търговския Директор или Управителя на срещата може да присъства и служителя на дружеството, срещу когото е подадена жалбата.

Чл. 13. При обработката на жалбата дружеството:

1. събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;
2. води кореспонденция на ясен и разбираем за двете страни език - български и/или английски

Чл. 14. Проведените разговори във връзка с изясняване на случая се документират от Търговския Директор или Управителя на дружеството.

Чл. 15. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на дружеството по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на жалбоподателя в Република България.

Чл. 16. Когато жалбата е напълно или частично основателна, дружеството полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на жалбоподателя и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

Чл. 17. В срок от един месец от подаване на жалбата, Търговския Директор или Управителя на дружеството изготвят писмен отговор на жалбоподателя, и го изпращат на жалбоподателя.

Чл. 18. Дружеството, в срок от 10 работни дни след края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставят на Комисията за финансов надзор информация за:

1. датата на получаване и уникалния номер на жалбата;
2. името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;
3. името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата;
4. мерките, предприети във връзка с жалбата;
5. датата, на която е изпратен отговор на жалбата, и способ за изпращането му;
6. броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
7. кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;

8. способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата.

Раздел III ДНЕВНИК НА ЖАЛБИТЕ

Чл. 19. Жалбите, постъпили в дружеството се вписват в специален дневник на жалбите в деня на постъпването им на магнитен носител.

Чл. 20. Дружеството осигурява високо ниво на сигурност по време на обработката на електронните данни, както и по отношение на целостта и поверителността на записаната информация.

Чл. 21. Дневникът на жалбите на клиенти на управляващото дружество съдържа следната информация:

1. датата на получаване и уникалният номер на жалбата в дружество;
2. клиентският номер на жалбоподателя;
3. името на лицето, извършило вписването на жалбата;
4. предмет на жалбата
5. датата на разглеждане на жалбата от дружество;
6. мерките, предприети във връзка с жалбата;
7. името на лицето, извършило вписването на предприетите мерки;
8. дата на уведомяване на жалбоподателя.

Чл. 22. Дневникът по чл. 21 се води и съхранява от Управителя на дружеството

Раздел IV ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящата политика е приета от „Интернешънъл Кепитъл Трейдинг“ АД едноличен собственик на капитала на “Тотал Инс – Застрахователен Брокер“ ЕООД, проведено на 11.01.2016 г. и изменена на 27.07.2022 г.

§ 2. Настоящата политика е приета на основание изискванията на чл. 290 ал. 2 от КЗ