

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ В ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП“ ЕАД

Настоящата Процедура за разглеждане на жалби в ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП“ ЕАД (наричана по – долу „Процедурата“) е изготвена на основание *Вътрешните правила за администриране на жалби, постъпили в ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП“ ЕАД* и представлява Приложение, неразделна част от тях.

Целта на настоящата Процедура е да укаже на ясен и достъпен език правата на ползвателите на застрахователни услуги и да ги увери, че в ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП“ ЕАД (наричано по-долу „Дружеството“) е гарантиран справедлив процес на разглеждане на всички постъпили от ползватели на застрахователни услуги жалби и са предприети всички необходими мерки за идентифициране и предотвратяване на евентуални конфликти на интереси при тяхното разглеждане.

Право да подаде жалба в ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП“ ЕАД има всяко физическо или юридическо лице – потребител на застрахователни услуги, предлагани от Дружеството, включително всеки потенциален или настоящ клиент. Жалби могат да бъдат подавани и от застрахователни посредници, които се намират в договорни отношения с Дружеството, както и от друг застраховател или презастраховател.

Моля, имайте предвид, че подаването на жалби в ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП“ ЕАД е безплатно за всички заинтересовани лица.

Подаването на жалба се извършва писмено и може да се случи по един от следните начини:

1. на място във всеки офис на ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП“ ЕАД, както и на адреса на Централно управление: гр. София, п.к. 1301, ул. „Света София“ 6;

2. по електронна поща на следните адреси:

2.1. bullife@bulstradlife.bg, lifecclaims@bulstradlife.bg, support@bulstradlife.bg – за всички потребители на застрахователни услуги;

2.2. md@bulstradlife.bg, healthclaims@bulstradlife.bg - за клиенти със застраховка „Здравна грижа“;

3. чрез форма на интернет страницата на дружеството, на адрес: www.bulstradlife.bg;

4. чрез писмо, изпратено на адрес: гр. София, п.к. 1301, ул. „Света София“ 6.

При всички случаи, в които трябва да се извърши идентификация на подателя, същият следва да даде съгласие личните му данни да бъдат ползвани и обработвани по смисъла на ЗЗЛД и съгласие относно разкриването на застрахователна тайна по смисъла на Кодекса за застраховането.

Моля, имайте предвид, че в Дружеството няма да бъдат приемани и разглеждани жалби, които са подадени анонимно или чийто подател не може да бъде идентифициран.

Всички получени в ЗЕАД „БУЛСТРАД ЖИВОТ ВИЕНА ИНШУРЪНС ГРУП“ ЕАД писмени жалби се регистрират в деня на постъпването им, ако са получени в рамките на работното време на Дружеството, а във всички останали случаи - в следващия работен ден. След регистрирането на жалбата всеки неин подател получава входящ номер, съдържащ и датата на регистрацията.

Препоръчително е всяка подадена жалба да съдържа следните реквизити:

- имена/наименование и идентификация на подателя (ЕГН/ЛНЧ/ЛН за ФЛ, ЕИК за ЮЛ, номер на застрахователна полица/номер на ID карта за клиенти със застраховка „Здравна грижа“ или номер на претенция, ако е приложимо);
- данни за обратна връзка;
- описание на възражението и формулиране на искането;
- опис на приложените документи, при наличие на такива;
- подписано уведомление за поверителност съгласно изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския Парламент;
- подпис на лицето, подало жалбата, или негов законен представител или пълномощник, ако е представена на хартиен носител, като в последния случай трябва да бъде приложено и писмено пълномощно.

Моля, имайте предвид, че липсата на който и да е от горните реквизити няма да доведе до недопустимост за разглеждането на жалбата, освен в случаите на анонимност на жалбоподателя или непосочване на данни за обратна връзка. В случай на липсващ реквизит произнасяне по жалбата ще бъде направено единствено на база на наличните данни, до които Дружеството е получило достъп или е успяло да идентифицира като достоверни и имащи отношение към жалбата.

За улеснение на клиентите на Интернет страницата на Дружеството www.bulstradlife.bg е налична форма за подаване на жалби и оплаквания.

Разглеждането и изготвянето на отговор към жалбоподател се извършва в следните срокове:

1. до 7 (седем) работни дни за жалба, която се отнася до определения размер на застрахователно плащане, в съответствие с чл. 108, ал. 6 от Кодекса за застраховането;
2. до 1 (един) месец за всички останали жалби, в съответствие със законови изисквания.

Отговорът на подадена жалба се изпраща до жалбоподателя по посочения от него в жалбата начин, а ако няма посочен такъв - по канала, по който той е подал жалбата – напр. електронна поща или с куриер на посочен пощенски адрес.

Всяка една жалба, подадена в Дружеството, може да бъде оттеглена с писмено изявление от жалбоподателя в хода на нейното разглеждане. В този случай нейното разглеждане се прекратява, без да се изпраща отговор до жалбоподателя.

Моля, имайте предвид, че в случай че в отговора на жалбата се съдържа решение, което не удовлетворява изцяло или частично Вашето искане то можете да се обърнете към Комисия за финансов надзор, управление „Застрахователен надзор“, както и към други компетентни органи за извънсъдебно и съдебно решаване на спорове.