

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

### Глава първа - Дефиниции

1. Настоящата политика има за цел да осигури адекватен процес на управление на жалбите, гарантиране на необходимите вътрешни потоци от информация и доклади за управление на жалбите, контрол на ефективното и ефикасно обработване на жалбите, съгласно сроковете, предвидени в Кодекса за застраховането (КЗ), както и защита на интересите на ползвателите на застрахователни услуги на ЗК „УНИКА“ АД („Дружеството“).

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

2.1. Жалба е всяко писмено волеизявление и/или изразяване на неудовлетворение /оплакване/, във връзка с продукти, услуги, процеси или други дейности на ЗК „УНИКА“ АД, служители или застрахователни посредници. Предмет на настоящите правила са и жалби, подадени чрез или от институции: регулаторни органи, съдебни и следствени органи, прокуратура, Министерство на вътрешните работи, държавни институции и др.

2.2. Сигнал: устно волеизявление и/или изразяване на неудовлетворение подадено чрез контактния център.

2.3. Жалбоподател - може да бъде както ползвател на застрахователна услуга или негов упълномощен представител, така и всяко друго лице, подаващо оплакване, свързано с дейността на ЗК „УНИКА“ АД, негови служители или застрахователни посредници.

2.4. Ползвател на застрахователни услуги: застраховащият, застрахованият,

третото ползващо се лице, третото увредено лице, други лица, за които са възникнали права по застрахователен договор.

Подаването и разглеждането на жалби е безплатно.

### 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). Изготвяне на отговора се възлага на експерт Техническа обработка и жалби, като за всички жалби по щети с размер над 10,000 лева /десет хиляди лева/ отговора на жалбата се съгласува с отдел „Застрахователно правен“, като по преценка на изготвящия отговора може да се съгласува и за по-малък размер, както и за жалби, които не са свързани с претенции.

3.2 Жалба срещу грубо и/или некоректно поведение на застрахователен посредник. Отговорна за предоставяне на цялата относима информация за изготвяне на отговора е компетентната дирекция, като отговорът се изготвя от Експерт техническа обработка и жалби и при необходимост се съгласува с Дирекция „Генерален секретариат“ и Дирекция „Вътрешен одит“.

3.3 Жалба от застраховател или презастраховател. Отговорна за предоставяне на цялата относима информация за изготвяне на отговора е компетентната дирекция, като отговорът се изготвя от Експерт техническа обработка и жалби и при необходимост се

съгласува с Дирекция „Генерален секретариат“ и Дирекция „Вътрешен одит“.

3.4. Жалби постъпили в Деловодството на ЦУ, които отговарят на критериите за висок риск, задължително се съгласуват и резолират от Генерален директор до компетентното звено.

#### 3.4.1. Жалби с висок риск:

а) Жалби, адресирани до Генерален директор, членове на Управителен съвет и Надзорен съвет;

б) Жалби, получени чрез или от регулаторни органи (КФН, КЗП, КЗЛД, ДАНС и др.), съдебни и следствени органи, прокуратура, Министерство на вътрешните работи, Омбудсман или други финансови или нефинансови институции;

в) Жалби, придобили публичност (в медиите);

г) Жалби с широк обхват на въздействие (голям брой засегнати клиенти, изискващи значително координиране, тъй като са засегнати голям брой звена).

д) Като високо-рискови се считат и жалби, свързани с размер на обезщетение над 50,000 лв.

е) Жалби, в които има сигнал за потенциална измама, извършена от служители или представители на дружеството.

Отговорите на всички жалби с висок риск трябва задължително да бъдат съгласувани с юристи, независимо от казуса. Жалбите с висок риск се изпращат към отговорното звено с копие до Генерален директор.

#### 3.4.2. Жалби със сигнал за потенциална измама.

Всяка жалба, за която регистрацията, обработващият или Експерт жалби прецени, че се отнася до потенциална измама от страна на служител или посредник на дружеството, се изпраща до ръководителя на функциите по съответствие, вътрешен одит и управление на риска.

Отговорните служители от дирекции Съответствие и законосъобразност,

Управление на риска и Вътрешен одит трябва в рамките на 3 работни дни да потвърдят дали изпратеният казус е в техните компетенции.

При потвърждение от страна на дирекции Съответствие и законосъобразност, Управление на риска и Вътрешен одит, че жалбата се отнася до измама, случаят се проверява от тях и се докладва на Генерален директор.

Официален отговор по казуса се изготвя от експерт Техническа обработка и жалби, съгласувано с дирекции Съответствие и законосъобразност, Управление на риска и Вътрешен одит.

При отговор от страна на дирекции Съответствие и законосъобразност, Управление на риска и Вътрешен одит, че жалбата не се отнася до измама, жалбата се разглежда по стандартния ред.

3.4.3 Друга жалба. Отговорен за разглеждането и изготвянето на отговора по нея е експерт Техническа обработка и жалби.

### Глава трета: Подаване и регистриране на жалби

4. Всяко заинтересовано лице може да подаде жалба в:

4.1. Деловодство на ЦУ на адрес гр. София, бул. “Тодор Александров” №18;

4.2. Кол център - телефон на клиента: 0700 111 50;

4.3. Териториална структура на ЗК УНИКА АД;

4.4. Форма за обратна връзка на интернет страницата на дружеството на адрес: [www.uniga.bg](http://www.uniga.bg);

4.5. Електронен адрес за обратна връзка с Дружеството: [feedback@uniga.bg](mailto:feedback@uniga.bg);

Жалбите следва да съдържат подробно описание на оплакването на жалбоподателя и посочен номер на застрахователния договор и/или номера на претенцията, ако жалбата е свързана със застрахователен договор; писмени документи и доказателства, с които жалбоподателят разполага.

5. При обаждане на жалбоподател в кол центъра на дружеството на телефон 0700 111 50 служителят от кол център 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.

6. В случай на подаване на жалба на имейл адрес: [feedback@uniga.bg](mailto:feedback@uniga.bg) или на формата за обратна връзка на интернет страницата на дружеството: [www.uniga.bg](http://www.uniga.bg) цялата постъпила информация по електронната поща или на интернет страницата се препраща незабавно в деловодството за регистриране и разпределение, както и за разглеждане, съгласно настоящата политика.

7. В случай на подаване на жалба по телефона 0700 111 50, служителят от кол центъра уведомява жалбоподателя да подаде писмена жалба на хартиен носител или по електронен път.

8. Когато жалба от ползвател на застрахователна услуга е получена от застрахователен агент, с който дружеството има сключен договор за застрахователно посредничество, застрахователният агент е длъжен да я препрати до Централно управление на дружеството или на следния електронен адрес: [feedback@uniga.bg](mailto:feedback@uniga.bg) в еднодневен срок от получаването.

8.1. Когато жалбата е подадена в офис на ЗК УНИКА АД, отговорните служители в офиса изпращат жалбата незабавно в рамките на същия работен ден на имейл адрес: [feedback@uniga.bg](mailto:feedback@uniga.bg).

9. 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.

10. Получените жалби се завеждат в Електронна платформа – Salesforce /наричана Електронната платформа/.

11. Всички жалби се регистрират в Електронната платформа, в която експерт Техническа обработка и жалби отбелязва:

11.1. поредният входящ номер на жалбата;

11.2. датата на завеждане на жалбата в Електронната платформа;

11.3. мястото на подаване на жалбата;

11.4. отговорната дирекция, на която жалбата е разпределена.

12. Жалбите, които са разпределени към отговорните дирекции, се вписват в Електронната платформа, като за всяка жалба се отразява следната информация:

12.1. жалбоподател;

12.2. вид застраховка;

12.3. номер на полица;

12.4. номер на щета, в случай че жалбата се отнася до щета;

12.5. кратко описание на предмета на жалбата и искането на жалбоподателя; когато жалбата е срещу застрахователен посредник, се вписва името на посредника;

12.6. водене на кореспонденция с жалбоподателя или други лица;

12.7. решение на застрахователя (описание и удовлетворяване на искането (напълно, частично, не удовлетворява));

12.8. дата на уведомяване на жалбоподателя за взетото решение;

12.9. дата на изпълнение на решението (при удовлетворяване на искането);

13. В случай, че жалбата не е свързана с конкретен застрахователен договор, в Електронната платформа се вписва

цялата информация за предмета на жалбата, като някои от горепосочените данни може да не бъдат изисквани и вписвани в платформата, ако нямат отношение към конкретната жалба.

14. Отговорен за воденето и своевременното попълване на данни в Електронната платформа, както и за своевременното изготвяне и изпращане на отговорите на жалбите съгласно сроковете, посочени в Глава шеста от настоящата политика, е експерт Техническа обработка и жалби. Втори контрол се извършва периодично от Дирекция Обслужване на клиенти

#### Глава четвърта: Компетентности и принципи за работа

15. При разглеждане на жалбите се спазват следните принципи:

##### **Ориентация към клиента**

Жалбите се третираат като възможност да се задържи клиента и да се подобрят услугите и процесите в ЗК УНИКА АД, клиентите трябва да бъдат окуражавани да изразяват мнение, както и да могат лесно да подават оплаквания в случай на неудовлетворение.

На жалбоподателите трябва да се отговаря любезно и в рамките на добрия тон. Да не се натовазва клиента с вътрешна информация и да не се споменават имената на лицата, ангажирани с разрешаването на жалбата. Отговорът трябва да е ясен, с минимално използване на терминология и абривиатури и да дава изчерпателен отговор.

##### **Компетентност**

Ресорната дирекция за отговор по жалба се определя съобразно естеството на казуса. Служителите, които са отговорни за разглеждане на жалби, следва да притежават необходимите познания и експертност, както умения и компетентност за комуникация и работа с клиенти. Това включва задълбочени

познания в областта, в която работят, както и умение да се изразяват разбираемо и на достъпен език.

##### **Систематичен подход**

Регистрирането и обработването на жалби от клиенти следва да е надлежно документирано. Всички жалби и техните отговори се регистрират и архивират, с цел своевременно анализиране, идентифициране на проблема и взимане на решение.

##### **Безпристрастност**

Служителите и членовете на управителни или контролни органи, всяко друго лице на ръководна длъжност, както и всяко друго лице, упълномощено да управлява или представлява ЗК УНИКА АД, **нямат право** да участват в обработката на жалба, отнасяща се до случай, в който лицето, член на неговото семейство, дружество, в което то или член неговото семейство участват директно или индиректно (като клиент, като трета страна, или като представител от УНИКА), или която се отнася за случай, в който може да бъде заложена неговата независимост (личен интерес, лични връзки (роднинство) със засегнатия клиент, договор, който той е договорил или съвет, който той е предоставил и др.

**Жалбите не могат да се разрешават от органите, структурните звена или от служителите, срещу чиито действия са подадени и това е конкретно уточнено в съдържанието на жалбата.** Отговорни за спазването на този принцип за предотвратяване на конфликт на интереси са директорите на ресорните дирекции в ЦУ.

##### **Принцип на четирите очи**

Обективното разглеждане на жалбите изисква предоставянето на информация да бъде възложено на служител, различен от отговорното лице при първоначално уреждане на претенцията.

#### Глава пета: Разпределяне и разглеждане на жалбите

16. 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.

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

18. При получаване на жалби относно некоректно поведение на посредници, служителят в деловодство задължително изпраща копие от жалбата до Директора на Дирекция „Вътрешен одит“, за да се извърши независима от ресорната дирекция проверка. При установени нередни практики, Директор „Вътрешен одит“ уведомява Генерален директор и директора на звеното, към което жалбата е разпределена, с цел отстраняване на пропуските.

19. Експерт Техническа обработка и жалби изготвя отговора на жалбата и го изпраща в срок до жалбоподателя, както и отразява всички данни и актуалния статус на жалбата в Електронната платформа. Експерт Техническа обработка и жалби има право да изисква всякакви относими към жалбата данни и информация от компетентните Дирекции.

19.1. Всяка дирекция определя поне един експерт и негов заместник, които да отговорят за предоставяне на данни и информация с цел своевременното разглеждане и изготвяне на отговори на жалбите.

19.2. Когато експертът, отговорен за предоставяне на информация, е изготвял или 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 на директора на съответната отговорна дирекция, който посочва друг експерт за разглеждане и предоставяне на информация по конкретна жалба.

20. При получаване на жалба в Дирекция „Обслужване на клиенти“, Отдел „Ликвидация“, документите по претенции се разглеждат в електронния архив на дружеството. Когато документите не са приложени в електронен архив, жалбата и отговорът се прилагат към досието на претенцията на хартиен носител.

21. При получаване на жалба, разпределена на друга дирекция, отговорът се архивира и съхранява в съответната отговорна дирекция.,

22. Експерт Техническа обработка и жалби изготвя и подписва писмен мотивиран отговор на жалбата и го документира, както следва:

22.1. Жалби по претенции – 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 от 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 от отговорните служители в отдел Ликвидация.

22.2. Жалби срещу некоректно поведение на посредници (агенти, генерални агенти и брокери) – след събиране на всички относими доказателства, отговорните експерти от компетентните Дирекции изпращат информацията към Експерт Техническа обработка и жалби, който ги проверява и изготвя писмен мотивиран отговор, който задължително се съгласува с Директор на Дирекция „Вътрешен одит“ и с Дирекция „Генерален

секретариат“. Отговорът се подписва от Експерт Техническа обработка и жалби и се изпраща с препоръчано писмо с обратна разписка на адреса, посочен от жалбоподателя, или по електронна поща. Отговорите се архивират в компетентните Дирекции.

23. При изготвяне на отговорите по жалби, съответните отговорни експерти за задължени:

23.1. да съберат и проучат всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата и да я предоставят на Експерт Техническа обработка и жалби и на Директорите на Дирекции „Вътрешен одит“, Генерален секретариат и „Съответствие и законосъобразност“ при поискване.

23.2. да общуват с жалбоподателя на ясен и лесно разбираем език;

23.3. да предоставят информацията без излишно забавяне с цел спазване на сроковете по т.14;

23.4. 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.

23.5. Отговорите на жалбите се изготвят единствено в писмена форма. За писмена форма се приема и отговор, изпратен по имейл. Отговорът по телефон без писмена следа не се счита за отговор.

Процесът по отговаряне на жалбата завършва с въвеждането на отговора в Електронната платформа от Експерт Техническа обработка и жалби съгласно Приложение 1 към политиката, като се попълват всички необходими данни.

24. Ако в резултат на разглеждането на жалбите 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 отговорната дирекция изготвя доклад до Генерален директор и ресорен изпълнителен директор с препоръки за коригиращи действия.

## **Глава шеста: Срокове за изготвяне и предоставяне на отговор.**

25. При жалби по застрахователни претенции, когато жалбата се отнася до определения размер на застрахователното обезщетение, срокът за изготвяне на отговор и предоставянето на фактическа и правна обосновка на определения размер на обезщетението е 6 (шест) календарни дни.

26. За всички останали жалби срокът за изготвяне и предоставяне на отговор е 15 (петнадесет) календарни дни, считано от датата на постъпването ѝ в ЦУ на дружеството.

## **Глава седма: Периодични доклади, отчети и анализи и обучение на персонала**

27. Всяка една жалба от потребители на клиентски услуги е възможност за извличане на знания и изводи, с които ЗК УНИКА АД може да подобри своите продукти, процеси и дейности. Регулярни справки за жалбите по претенции и ключови показатели се изготвят от експерт Техническа обработка и жалби. Периодични доклади се предоставят:

27.1. на Комитет по управление на риска - на всеки 3 месеца (или по-често при запитване от страна на комитета) анализ на всички постъпили жалби за изтекло тримесечие, ключови показатели и предприети мерки;

27.2. на Управителен съвет обобщен доклад веднъж годишно.

27.3. Директорът на съответната отговорна дирекция представя изготвения от него и съгласуван с Експерт Техническа



обработка и жалби доклад на Управителния съвет на Дружеството за вземане на решение от Управителния съвет, в случай че това е необходимо.

28. ЗК „УНИКА“ АД осигурява и провежда годишно обучение на служителите, участващи в разглеждане на жалби в рамките на дружеството.

## **Глава осма: Предоставяне на информация**

29. В съответствие с Наредба 53 на комисията за финансов надзор (КФН) от 23.12.2016 за изискванията към отчетността, оценката на активите и пасивите и образуването на технически резерви на застрахователите, презастрахователите и Гаранционен фонд, Дружеството предоставя на КФН тримесечни и годишни справки за постъпилите жалби.

29.1. 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 Анализатор на застрахователни техника от Дирекция „Обслужване на клиенти“ изготвя и съгласува с Експерт Техническа обработка и жалби и изпраща обобщен регистър за жалби на главния счетоводител на дружеството, който е отговорен да го изпрати в Комисията за финансов надзор до 30-то число на месеца, следващ отчетеното тримесечие.

29.2. 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 Анализатор на застрахователни техника от Дирекция „Обслужване на клиенти“ изготвя и съгласува с Експерт Техническа обработка и жалби и 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 девета: Заключителни разпоредби**

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

31. Настоящата политика е приета на заседание на Управителния съвет на Дружеството от 27.04.2022г. година и отменя Политиката за управление на жалбите на ЗК „УНИКА“ АД от 04.08.2021 година.

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