

**ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ
ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ “CONTRACT INSURANCE BROKERS” ΟΟΔ**

Παράγραφος Ι. ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Εισαγωγή

- 1.1. Η εταιρεία “Contract Insurance Brokers” ΟΟΔ, ΑΦΜ 200222533 με έδρα διαχείρισης τη Sofia, περιοχή Oborishte, blv Vasil Levski № 112, όροφος 4, τηλέφωνο επικοινωνίας: +359 02/987 0776 και ηλεκτρονική διεύθυνση: info@contractbg.com είναι μεσίτης ασφαλίσεων, καταχωρημένος στο μητρώο σύμφωνα με το άρθρ. 30, παράγραφος 1, σημείο 12 του Νόμου της Επιτροπής Χρηματοοικονομικής Εποπτείας (ΚΦΝ).
- 1.2. Οι κανόνες για την οργάνωση της εξέτασης αιτιάσεων των χρηστών ασφαλιστικών υπηρεσιών (εφεξής "Κανόνες") θεσπίζονται βάσει του Άρθ. 290 παρ. 2 του Ασφαλιστικού Κώδικα (IC).

2. Ορισμοί

2.1. Για τους σκοπούς των κανόνων, οι ακόλουθοι όροι έχουν τις παρακάτω έννοιες: "Ασφαλιστικός διαμεσολαβητής", "Ασφαλιστικός μεσίτης", "Μεσίτης", "εμείς" είναι η “Contract Insurance Brokers” ΟΟΔ.

Ο "χρήστης ασφαλιστικών υπηρεσιών" είναι το πρόσωπο που πρόκειται να ασφαλιστεί, ο ασφαλισμένος, τρίτο πρόσωπο δικαιούχος, τρίτο πρόσωπο που έχει υποστεί ζημιά, άλλα πρόσωπα για τα οποία έχουν προκύψει δικαιώματα βάσει ασφαλιστηρίου συμβολαίου, καθώς και φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενδιαφέρεται να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες διανομής ασφαλιστικών προϊόντων που παρέχονται από έναν ασφαλιστή ή από έναν ασφαλιστικό διαμεσολαβητή σε σχέση με το αντικείμενο δραστηριότητάς του, ανεξάρτητα από το εάν είναι καταναλωτής κατά την έννοια του νόμου περί Προστασίας των Καταναλωτών.

Ο "Πελάτης" είναι χρήστης ασφαλιστικών υπηρεσιών κατά την έννοια του Άρθ. 2, παρ. 2 του Κώδικα Ασφάλισης, οποίος ενδιαφέρεται ή στον οποίο παρέχει ο Μεσίτης ασφαλιστικές υπηρεσίες μεσιτείας.

Η “αιτίαση” εκφράζεται γραπτώς με σαφήνεια, σε έντυπη μορφή ή ηλεκτρονικά, και είναι η δυσαρέσκεια του χρήστη ασφαλιστικών υπηρεσιών, σε σχέση με την πραγματοποιηθείσα ασφαλιστική και/ή αντασφάλιση που διαμεσολάβησε από τον Μεσίτη, καθώς και τη μέθοδο παροχής υπηρεσιών.

“Υπάλληλοι” του μεσίτη είναι οι υπάλληλοι οι οποίοι:

- Προσφέρουν ή παρέχουν υπηρεσίες άμεσης ασφαλιστικής διαμεσολάβησης σε Πελάτες (προσδιορίζουν τις απαιτήσεις και τις ανάγκες τους, προσφέρουν ή/και παρέχουν πληροφορίες σχετικά με ασφαλιστικά προϊόντα κ.λπ.),
- άμεσα ή έμμεσα διαχειρίζονται τα παραπάνω πρόσωπα,
- είναι υπεύθυνοι για την καταχώριση και διαχείριση αιτιάσεων.

3. Αντικείμενο και σκοπός των κανόνων

3.1. Αυτοί οι Κανόνες ρυθμίζουν τη διαδικασία υποβολής αιτιάσεων από Πελάτες και την επίλυσή τους.

3.2. Ο σκοπός των κανόνων είναι η δημιουργία εγγυήσεων ότι:

- όλες οι καταγγελίες και τα σήματα των πελατών προς τον μεσίτη θα εξεταστούν με αντικειμενικό και αμερόληπτο τρόπο και οι τελευταίοι θα απαντηθούν εγκαίρως,
- θα ληφθούν μέτρα βάσει ανάλυσης των ληφθέντων αιτιάσεων, με τα οποία θα εξαλειφθούν οι παραλείψεις και τα λάθη εκ μέρους των υπαλλήλων του Μεσίτη κατά τη διεξαγωγή της δραστηριότητας ασφαλιστικής διαμεσολάβησης.

Παράγραφος II. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΙΑΣΕΩΝ

4. Πρόσωπα που μπορούν να υποβάλουν αιτίαση

- Ο Πελάτης
- Πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από τον Πελάτη με πληρεξούσιο επικυρωμένο από συμβολαιογράφο. Με την αιτίαση που υποβάλλεται μέσω εκπροσώπου, υποβάλλεται και το πληρεξούσιο.

5. Έντυπο και απαιτήσεις που πρέπει να πληρούνται από την αιτίαση

5.1. Η αιτίαση πρέπει να υποβληθεί γραπτώς ως εξής:

- Γραπτά σε έντυπη μορφή στη διεύθυνση επικοινωνίας του μεσίτη: Sofia, περιοχή Oborishte, blv Vasil Levski № 112, όροφος 4,
- Ηλεκτρονικά στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της εταιρείας : info@contractbg.com

5.2. Η αιτίαση πρέπει να παρέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- a) στοιχεία του Πελάτη: όνομα, επώνυμο και πατρώνυμο, ΑΦΜ, αντίστοιχα και όνομα εταιρείας, ΑΦΜ, ακριβής διεύθυνση αλληλογραφίας, αριθμός τηλεφώνου για επαφή, ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας, καθώς σε περίπτωση εξουσιοδότησης προσώπου που εκπροσωπεί τον Πελάτη: όνομα, επώνυμο και πατρώνυμο του εξουσιοδοτημένου ατόμου
- b) αντικείμενο της αιτίαςσης - να δηλώσει τις συνθήκες της υπόθεσης και να παρουσιάσει αντίγραφα όλων των διαθέσιμων αποδεικτικών στοιχείων, εάν ο Πελάτης έχει τέτοια
- c) δηλώνεται με σαφήνεια ποιο είναι το αίτημα του Πελάτη
- d) ημερομηνία υποβολής και υπογραφή του Πελάτη ή του εξουσιοδοτημένου ατόμου.

5.3. Η αιτίαση πρέπει να υποβληθεί χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, μετά την εμφάνιση ή τη γνώση της υπόθεσης που σχετίζεται με αυτή.

5.4. Σε περίπτωση που η αιτίαση υποβληθεί ηλεκτρονικά, υπογράφεται. Η αιτίαση μπορεί να υπογραφεί με ηλεκτρονική υπογραφή ή να υποβληθεί σε σαρωμένη μορφή στο e-mail του μεσίτη.

5.5. Ανώνυμη αιτίαση δε λαμβάνεται υπόψη.

Παράγραφος III. ΑΠΟΔΟΧΗ, ΕΞΕΤΑΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΑΙΤΙΑΣΗΣ

6. Αποδοχή αιτίασης

6.1. Ο Μεσίτης υποχρεούται, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, να εξετάσει τη ληφθείσα αιτίαση σχετικά με τη μορφή και τις απαιτήσεις που ορίζονται στο σημείο 5.1. και σημείο 5.2.

6.2. Σε περίπτωση που ο Μεσίτης διαπιστώσει ότι η αιτίαση δεν πληρεί τις απαιτήσεις που ορίζονται στο σημείο 5.1. ή / και το σημείο 5.2., εάν κρίνει ότι είναι ανεπαρκώς σαφή και κατανοητά, ο Μεσίτης στέλνει γραπτή ενημέρωση στον Πελάτη με τις οδηγίες για τη συμπλήρωση ή/και διόρθωση της αιτίασης εντός 14 ημερών από την παραλαβή της ενημέρωσης. Στην ενημέρωση, ο Μεσίτης δίνει εντολή στον Πελάτη ότι σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με την καθορισμένη περίοδο 14 ημερών, ο Μεσίτης θα απορρίψει την αιτίαση.

6.3. Σε περίπτωση που ο αποστολέας της αιτίασης δεν απαντήσει εγγράφως και δεν παρέχει ή δεν συμπληρώνει τις απαραίτητες πληροφορίες σύμφωνα με το σημείο 5.1. ή/και το σημείο 5.2., ο Μεσίτης απορρίπτει την αιτίαση. Ο Μεσίτης ενημερώνει τον Πελάτη εγγράφως, δηλώνοντας με δικαιολογία τους λόγους για τους οποίους η αιτίαση απορρίφθηκε.

6.4. Σε περίπτωση που ο Μεσίτης δεν εντοπίσει παραβατικές απαιτήσεις σχετικά με αιτίαση, όπως ορίζεται στο σημείο 5.1. και σημείο 5.2. ή οι ασυμφωνίες επιλύονται με τη σειρά του σημείου 6.2., ο μεσίτης προχωρά στην εξέταση της αιτίασης.

7. Εξέταση και προετοιμασία απάντησης σε αιτίαση

7.1. Κατά την προετοιμασία μιας απάντησης σε μια υποβληθείσα αιτίαση, ο Μεσίτης καθοδηγείται από τις ακόλουθες βασικές οδηγίες:

- a) ολοκληρωμένη αποσαφήνιση όλων των γεγονότων και περιστάσεων που σχετίζονται με το αντικείμενο της αιτίασης,
- b) προετοιμασία της απάντησης σε σαφή, κατανοητή και ακριβή γλώσσα,
- c) απάντηση σε κάθε αιτίαση σε σύντομο χρονικό διάστημα, το οποίο σε κάθε περίπτωση δεν θα υπερβαίνει τον ένα μήνα από την παραλαβή της,
- d) πρόταση στον καταγγέλλοντα της αιτίασης για επίλυση του θέματος, εφόσον υπάρχει,
- e) γραπτή απάντηση σε κάθε αιτίαση που υποβάλλεται στον Μεσίτη.

7.2. Η απάντηση σε αιτίαση προετοιμάζεται μετά από διεξοδική και αμερόληπτη διερεύνηση των πραγματικών περιστατικών της υπόθεσης και εξέτασης των εξηγήσεων και των αντιρρήσεων των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς ο μεσίτης:

- a) σέβεται πλήρως την υποβληθείσα αιτίαση προσφέροντας στον Πελάτη μια πιθανή λύση στο πρόβλημα, εάν υπάρχει,
- b) σέβεται την αιτίαση, δηλώνοντας δικαιολογημένα τους λόγους για τους οποίους οι ίδιοι δεν είχαν σεβαστεί πλήρως,
- c) απορρίπτει την αιτίαση, αναφέροντας δικαιολογημένα τους λόγους για τους οποίους απορρίφθηκε
- d) ενημερώνει τον Πελάτη ότι δεν είναι αρμόδιος να αποφανθεί επί της αιτίασης, ενημερώνοντας το ίδιο σε ποιον μπορεί να απευθυνθεί.

7.3. Η απάντηση προετοιμάζεται γραπτώς και αποστέλλεται στον Πελάτη εντός 30 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αιτίας από τον Μεσίτη.

7.4. Σε περίπτωση αιτίας που αποστέλλεται στον Μεσίτη μέσω της Επιτροπής Χρηματοοικονομικής Εποπτείας, της Επιτροπής Προστασίας των Καταναλωτών, της Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού, της Επιτροπής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, του Διαμεσολαβητή ή άλλου κρατικού ιδρύματος, πρέπει να τηρούνται οι προθεσμίες για την απάντηση σύμφωνα με σχετικό νόμο και ορίζεται ως απαίτηση στην επιστολή που απευθύνεται στον Μεσίτη.

7.5. Η απάντηση στον Πελάτη αποστέλλεται με επιστολή, με απόδειξη επιστροφής στη διεύθυνση επικοινωνίας ή στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του αποστολέα, που αναφέρεται στην αιτίαση.

7.6. Όλες οι προθεσμίες που καθορίζονται σε αυτούς τους Κανόνες υπολογίζονται σε ημερολογιακές ημέρες. Η ημέρα παραλαβής της αντίστοιχης αιτίας δεν μετράει. Όταν η τελευταία ημέρα του όρου απουσιάζει, ο όρος λήγει την πρώτη επόμενη ημέρα παρουσίας. Οι γραπτές απαντήσεις θεωρούνται ότι έχουν πραγματοποιηθεί εντός της προθεσμίας, εάν έχουν αποσταλεί ταχυδρομικώς, μέσω κούριερ ή μέσω e-mail έως την εικοστή τέταρτη ώρα από την τελευταία ημέρα του χρονικού ορίου.

Παράγραφος IV. ΤΕΛΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ

Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος με την απάντηση του Μεσίτη στην υποβληθείσα Αιτίαση και σύμφωνα με τον ίδιο ότι δεν προτείνεται λύση στο πρόβλημα, ο Πελάτης μπορεί να υποβάλει καταγγελία στον Αναπληρωτή Πρόεδρο της Επιτροπής Χρηματοοικονομικής Εποπτείας, που διαχειρίζεται το Τμήμα “Εποπτεία ασφαλίσεων” ή προς το Τμήμα διαχείρισης παραπόνων για επίλυση διαφορών στον τομέα της ασφαλιστικής και ασφαλιστικής διαμεσολάβησης (ΤΔΠ) στη διεύθυνση Sofia, οδός Vrabtsa № 1, όροφο 3,4 και 5 , τηλ. +359 2 9330 588, ηλεκ/κή σελίδα www.kzp.bg , ηλεκ/κή διεύθυνση adr.ins@kzp.bg. Ο μεσίτης έχει το δικαίωμα να αποδεχθεί ή να αρνηθεί την εξέταση της διαφοράς από το Τμήμα διαχείρισης παραπόνων. Εάν υπάρχει αποδοχή, θα πρέπει να γνωρίζετε ότι η διαδικασία είναι δωρεάν για τους διαδίκους και διεξάγεται ερήμην. Η γραπτή πρόταση συμβιβασμού του Τμήματος διαχείρισης παραπόνων για την επίλυση της διαφοράς δεν είναι δεσμευτική, αλλά πρέπει να εγκριθεί και από τα δύο μέρη προκειμένου να είναι έγκυρη η συμφωνία μεταξύ τους.