



**ПРАВИЛА
ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ В
ГАРАНЦИОННИЯ ФОНД**

Февруари 2022 год.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Тези Правила за управление на жалби в Гаранционния фонд („Правила/та“) определят основните принципи и изисквания към управлението на жалби в ГФ, за да бъде гарантирано професионалното, справедливо и срочно управление на жалби, които постъпват в ГФ.

II. ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

1. За целите на тези Правила **жалба** е оплакване, получено в ГФ от заинтересовано лице, което изразява негова неудовлетвореност във връзка с дейността на ГФ, включително дейността по уреждане на претенции.

2. За целите на тази Правила се въвеждат следните съкращения:

Кодекс за застраховането	КЗ
Наредба № 71 от 22.07.2021 г. за изискванията към системата на управление на застрахователите и презастрахователите	Наредбата № 71
Гаранционен фонд	ГФ
Съвет на Гаранционния фонд	Съвет на ГФ
Управителен съвет на Гаранционния фонд	УС на ГФ
Правилник за устройството и дейността на Гаранционния фонд	Правилник на ГФ

3. Контролът по изпълнението на тези Правила се осъществява от изпълнителните директори на ГФ. Координацията по изпълнението им е от компетентността на Ръководителя на функция Правна на ГФ.

4. ГФ гарантира справедлив процес по разглеждане на жалбите, както и идентифициране и предотвратяване на евентуални конфликти на интереси при разглеждане им.

III. ФУНКЦИЯ РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Управлението на жалби в ГФ се осъществява от Функцията Разглеждане на жалби. УС осигурява независимостта на Функция Разглеждане на жалби, като звеното, което я осъществява административно, трябва да е различно от звената, осъществяващи дейността по уреждане на претенции в ГФ. За да се избегне конфликт на интереси, не се допуска работата по определена жалба да се възлага на лице, което е заинтересовано от начина на разрешаване на конкретния казус.

IV. ПРОЦЕС ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

1. Начин на подаване на жалби

Жалби в ГФ могат да се подават по един от следните начини: на електронна поща, по поща или в офиса на ГФ.

2. Реквизити на жалбата

Необходимата информация за жалбоподателя, за да може да се подготви и изпрати отговор на жалбата е:

- име и фамилия, ЕГН/ЛНЧ на жалбоподателя, съответно наименование и ЕИК или рег. данни на юридическо лице, като анонимни жалби не се разглеждат;
- адрес за кореспонденция, телефон, e-mail.

Жалбата трябва да съдържа описание на причината за недоволството и посочване на номер на претенция, ако е относимо.

3. Разглеждане на жалби

3.1. Жалбите се разглеждат по един и същ ред, независимо по кой от начините за получаване са приети.

3.2. Жалбите се регистрират в деня на постъпването им, а ако са изпратени в неработно време - в първия следващ работен ден, в специален регистър.

3.3. Функцията Разглеждане на жалби насочва всяка една жалба за разглеждане от компетентните служители.

3.4. За всяка постъпила в ГФ жалба се създава досие, което съдържа всички събрани или създадени от ГФ документи, и се съхранява от Функцията Разглеждане на жалби.

4. Отговор по жалба

4.1. На всяка една жалба следва да бъде отговорено обективно, отчитайки всички посочени факти и обстоятелства и приложени документи и/или книжа. При необходимост от допълнителна информация същата се изисква от жалбоподателя.

4.2. Срокът за отговор на жалба следва да е до един месец от постъпването на жалбата, съответно до седем дни в случаите на жалби по чл. 108, ал. 6 от КЗ.

4.3. При изготвяне на отговор по жалбите ГФ:

а) събира всички относими доказателства и информация, необходими за разглеждането и справедливото им решаване;

б) изготвя отговора по жалбите на ясен и разбираем език;

в) при вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, мотивира отговора с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и изчерпателни съображения с посочване на относимите нормативни разпоредби;

г) при вземане на решение по жалби по чл. 108, ал. 6 от КЗ, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, го уведомява за правото му да се обърне към КФН, съответно към орган за извънсъдебно решаване на спорове или към компетентен правораздавателен орган.

4.4. Писменият отговор на жалбата се изпраща на жалбоподателя по начина, по който същата е получена или по изрично указан от жалбоподателя друг начин.

V. РЕГИСТЪР НА ЖАЛБИТЕ

1. ГФ води регистър на жалбите, който съдържа:

1.1. уникален пореден номер и дата на подаване;

1.2. данни за жалбоподателя;

- а) имена/фирма, както са посочени в жалбата;
 - б) данни за контакт, както са посочени в жалбата (адрес, електронна поща, телефон и други данни за контакт);
 - 1.3. предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията на жалбоподателя;
 - 1.4. номер на застрахователна претенция, ако е относимо;
 - 1.5. дата и изходящ номер на отговора по жалбата;
 - 1.6. обобщено съдържание на отговора по жалбата;
 - 1.7. кратко описание на последиците от жалбата (наличие на промяна на заключение по претенция, предприети мерки от компетентния орган, от функция на ГФ и др.);
 - 1.8. информация за архивирането на досието по жалбата.
2. Регистърът по т.1 може да се води като част от информационната система по чл. 114 от КЗ или да съдържа препратки към информацията, която се съдържа в нея.

VI. АНАЛИЗ НА ЖАЛБИТЕ

1. Функцията Разглеждане на жалби анализира информацията от разглеждането на жалбите, за да гарантира установяването и преодоляването на проблеми, за които жалбите сигнализират, като:
- 1.1. установява първопричините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики, и за жалбите като цяло;
 - 1.2. прави преценка дали тези първопричини могат да засегнат други процеси от дейността на ГФ;
 - 1.3. приема мерки за преодоляване на установените първопричини за подаваните жалби и осъществява контрол за спазването им.

VII. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

1. УС на ГФ

- 1.1. УС отговаря за наличието на стабилни организационни и оперативни структури и процедури, за да се гарантира съответствието с тези Правила.
- 1.2. Изпълнителните директори на ГФ осъществяват мониторинг на внедряването и изпълнението на плановете и процесите в областта на управлението на жалби, както и контролират спазването на тези Правила.

2. Функция Непрекъснатост на дейността (НД)

- 2.1. Функцията Разглеждане на жалби се ръководи от Ръководителя на Функция Правна, който докладва пряко на Изпълнителните директори.
- 2.2. Функцията Разглеждане на жалби е отговорен за прилагането на принципите и процедурите и изпълнението на задачите, определени в тези Правила. Функцията Разглеждане на жалби има право да изисква от всички останали функции на ГФ цялата информация, във връзка с изпълнението на ангажиментите на Функция Разглеждане на жалби.

2.3. УС гарантира, че Функцията Разглеждане на Жалби е в състояние да изпълнява всички задачи, възложени с тези Правила, без външни влияния, които могат да компрометират способността му да изпълняват тези задачи по обективен, справедлив и независим начин. Когато е необходимо, се идентифицират потенциални източници на конфликт на интереси и се определят процедури, за да се гарантира, че такива конфликт на интереси се отстраняват по подходящ начин.

3. Взаимодействие с Функция Управление на риска

Функция Управление на риска, като ключова функция от 2-ра степен на защита, управлява процеса по управление и осигурява независим надзор над ежедневното поемане на рискове и контролната среда на функциите от 1-ва степен. Функцията Разглеждане на жалби работи в тясно сътрудничество с функция по Управление на риска.

2. Взаимодействие с Функция Съответствие

Функция Съответствие е осигурява управлението на всички въпроси от дейността на ГФ в съответствие с регулаторните разпоредби и изискванията на законодателството. Това обхваща и въпросите, свързани с управлението на жалби, както и определянето на законови изисквания по отношение на изпълнението на тези дейности.

3. Взаимодействие с Функция Защита на лични данни

Функцията за Защита на лични данни определя изискванията за обработка и трансфер на лични данни чрез Политиката за защита на лични данни в Гаранционния фонд. Функцията Разглеждане на жалби работи в тясно сътрудничество с Функция Защита на лични данни.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. Тези Правила са приети с решение на УС на ГФ и впоследствие са изменяни и допълвани, както следва:

Версия	Приета/Изм. и доп.	Дата на влизане в сила	Причини за промяната	Автор
1.0	Решение на УС от 07.02.2022 г.	08.02.2022г.	Първоначално приемане	Нели Попова

2. Отговорността за актуализация на тези Правила е възложена на Ръководителят на функция Правна.

3. Тези Правила ще се преразглеждат веднъж годишно, като изменения ще се извършват по реда за тяхното приемане.
