

## ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

### I. Цел на процедурата

1. Целта на настоящата процедура е да дефинира правилата и процесите при приемане, насочване, регистрация, анализ и изготвяне на отговор на предявени към Застрахователите жалби (възражения) по решения на Застрахователите, както и последващо проследяване, контрол и отчитане на тази дейност с цел подобряване на обслужването на клиентите, продуктите, процедурите и организацията на процесите в „Кардиф Животозастраховане, Клон България” и „Кардиф Общо застраховане, Клон България” Кардиф, КЧТ.

2. С настоящата процедура се имплементират основните принципи на Корпоративната политика на БНП Париба Кардиф по управление и обслужване на жалби, като заложените в посочената групова процедура процеси са съобразени с местния застрахователен пазар, нормативни изисквания, установените бизнес практики и при отчитане на съществуващите технически, организационни и човешки ресурси на „Кардиф Животозастраховане, Клон България” и „Кардиф Общо застраховане, Клон България”.

3. За определени, изрично посочени в тази процедура въпроси, се прилага Корпоративната политика на БНП Париба Кардиф по управление и обслужване на жалби. За неуредените в тази процедура въпроси не се прилага аналогично Корпоративната политика на БНП Париба Кардиф по управление и обслужване на жалби.

### II. Дефиниции

В настоящата процедура посочените дефиниции ще имат следното съдържание:

2.1. „Застрахователи” или „Кардиф, Клонове България“ - „Кардиф Животозастраховане, Клон България” и „Кардиф Общо застраховане, Клон България”;

2.2. „Жалба” - всяко изразено от клиент несъгласие, възражение или оплакване по отношение на застрахователен договор, по който Застрахователите са страна, както и към услуга или продукт, предоставени от Застрахователите и на което несъгласие или възражение лицето очаква отговор от Застрахователите. Жалба е и всеки документ/изявление, депозирано от клиент, независимо от неговото съдържание, ако в тях се съдържа несъгласие, възражение или оплакване и на които клиентът очаква отговор от Застрахователите.

Жалбата може да е писмена или устна.

Жалбата може да бъде адресирана до Застрахователите или до партньор на Застрахователите.



**BNP PARIBAS  
CARDIF** | Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев” №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България” КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев” №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България” КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

По смисъла на тази процедура не е жалба: всяка молба или искане за информация или разяснение, в която клиентът не изразява недоволство, възражение или оплакване от действие на Застрахователите; висящ съдебен спор между клиент и Застрахователите; допуснатата грешка или възникнал проблем, свързан с клиент и установен от партньор, ако клиентът не е отправил оплакване или изразил недоволство към Застрахователите; оплаквания от страна на партньор, които нямат непосредствен ефект върху клиентите; оплаквания до медии, при които клиентът не може да бъде идентифициран; негативен коментар или изразено негативно отношение на клиент при провеждане на проучване за клиентска удовлетвореност.

Не се квалифицират като жалби и не разглеждат изявления на клиенти, съдържащи характеристиките на жалба в социалните мрежи (Facebook, Twitter и др.), поради невъзможността да бъдат надлежно идентифицирани адресатите.

**2.3, „Клиент“** - всяко застраховано лице, негови законни наследници или упълномощени от застрахованото лице или наследниците му лица, клиент, на който е отказано от Застрахователя приемане за застраховане, ползващи лица, както и техните законни наследници или упълномощени представители;

**2.4, „Партньор“** - договорител/застрахователен посредник на Застрахователите, вкл. в случаите, в които договорното партньорство е прекратено;

**2.5 „НО“** - Централен офис на BNP Paribas Cardif, Париж;

**2.6, „GKRI (Global Key Risk Indicator)“** - цифров индикатор, измерващ съществени рискове, като напр. излагане на оперативен риск на ключов процес, въз основа на който се извършва управление на риска.

**2.7, „GKSP (Global Key Surveillance Point)“** - средство за контрол, което покрива значими рискове, базирано на количествени, изпълими и документиранни точки на контрол.

### III. Видове жалби

3.1 В зависимост от риска, който носят жалбите се разделят на:

- а/ Чувствителни / flagged/
- б/ Нечувствителни / not flagged /

3.1.1 „Чувствителни“ са следните жалби:

а/ Жалби, носещи репутационен риск – отправени чрез медии, компетентни държавни органи. Жалби отправени от журналисти не се разглеждат по реда на настоящата процедура.



**BNP PARIBAS  
CARDIF** | Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

б/ Жалби, носещи compliance риск: пране на пари, нарушаване на ембарго, корупционни практики, нарушаване на професионалната етика, неправилни продажби, като например: продажби, извършени по принуда или при заблуждение, непредоставяне на необходимата предоговорна информация, както и Общи условия и застрахователен сертификат, липса на подпис или дата върху документите по застраховката, продажба на застрахователен продукт, който не е релевантен към нуждите и/или състоянието на клиента, извършване на продажбата като задължителна и др.;

За жалбите, квалифицирани като носещи репутационен и риск във връзка със съответствията, Заместник Оперативен Директор или Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“ уведомяват и Директор Дирекция „Правна и съответствие“ непосредствено след като се запознаят подробно със случая.

в/ Жалби, свързани със заплахата към служителите на Застрахователите и/или тяхното имущество;

За жалбите по секция „в“ Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“, който е регистрирал и класифицирал жалбата като такава уведомява незабавно Мениджър „Сигурност“.

В случай че клиент, който подава жалба в офиса на Застрахователите отправи физическа заплахата и/или направи опит за физическа разправа със служители на Застрахователите или отправи заплахата и/или направи опит за повреждане на имущество на Застрахователите, Офис Мениджър или Оперативен Директор подават сигнал към фирмата, осигуряваща сигнално-охранителната защита на офисите на Застрахователите. Прилагат се съответните вътрешни процедури за охрана.

г/ Жалби, свързани с оперативни въпроси: отнасящи се до вътрешни или външни нарушения или неизпълнение на оперативни процеси, допуснати грешки в оперативни процеси, вкл. поради човешка грешка или неправилно функциониране на ИТ системи, измами или опит за измами, неспазване на процедури, свързани директно или индиректно с финансови последици, свързани с промени в регулативно, финансово или данъчно отношение;



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

| Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

д/ Неотговорени жалби – в случай че жалбоподателят твърди, че вече е отправил жалба, но не е получил отговор по реда на настоящата процедура;

е/ Повтарящи се жалби: ако клиентът твърди, че вече се е отправял същото оплакване, вкл. в случаите, в което оплакването е отправяно до партньора.

3.1.2 Нечувствителни са всички жалби, които не отговарят на критериите за чувствителни.

3.2 Жалбите се разделят допълнително и по следните критерии:

3.2.1 В зависимост от начина на депозиране жалбите се делят на:

а/ Писмени /изпратени по куриер или пощата, депозирани на място в офиса на Застрахователите или на имейл адреса на Застрахователите/;

б/ Устни /депозирани в среща, разговор или по телефон/.

3.2.2 В зависимост от съдържанието жалбите, се разделят на:

а/ Жалби, свързани с продажбата на застрахователния продукт;

б/ Жалби, свързани с процеса по извършване на оценка на риска сключване на застраховката /underwriting/;

в/ Жалби, свързани със застрахователни претенции;

г/ Жалби, свързани с други следпродажбени услуги – възстановяване на премия, прекратяване на застраховки, други промени в застрахователното правоотношение.

3.3.3 В зависимост от адресатите жалбите се делят на:

а/ Жалби, предявени директно от клиенти;

б/ Жалби на клиенти чрез публични институции – Комисия за финансов надзор, Комисия за защита на потребителите, омбудсман и др.

в/ Жалби на клиенти, постъпили чрез партньори.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

| Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

3.3. За целите на анализа и отчетността на жалбите към НО те се категоризират също и по продуктова линия, по дистрибутор и други изрично посочени критерии, посочени в Корпоративната Политика на БНП Париба Кардиф по управление и обслужване на оплаквания.

#### IV. Подаване на жалби

4.1 Писмените жалби се подават на електронния адрес на Застрахователите [cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), чрез Интернет страницата на Застрахователите [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg) или на адреса на Застрахователите – гр.София, ПК 1000 ул. Христо Белчев №29А, ет 1-3. Жалбите могат да се изпратят по куриер или чрез Български пощи, както и да се депозират на място в офиса на Застрахователите. Жалбите се депозират всеки работен ден, между 9.00 и 17.30 часа, на рецепция.

4.2 В случай че жалбоподателят разполага с документи и друга информация, която счита, че може да допринесе за разрешаване на случая, той следва да приложи документите/информацията към писменото си изложение.

4.3. Устни оплаквания могат да бъдат направени чрез отдел „Обслужване на клиенти“ на Застрахователите на следните телефонни номера: 02 4915990, 02 4915974, 02 4915965, както и на място в офиса на Застрахователите.

4.4. След подаване на жалбите те се регистрират и разглеждат по реда на настоящата процедура.

4.5 Жалбите, подадени до партньорите на Застрахователите се регистрират при партньорите, като отговори на тях се изготвят и изпращат по реда, установен от съответния партньор и от негово име.

4.6. Жалби до Застрахователите могат да бъдат подавани и чрез Интернет страницата на Застрахователите [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg), секция „Жалби“.

4.7. Жалби, подадени чрез Интернет страницата на Застрахователите или на електронната поща на Застрахователите се регистрират и разглеждат по реда на настоящата процедура, само ако жалбоподателят може да бъде идентифициран (налице е съвпадение между данните за името на жалподателя в електронния адрес и данните, посочени в електронното изявление). В случай че жалподателят твърди, че подава електронната жалба в качеството на наследник, законен представител или упълномощено лице, той следва да приложи съответния документ, удостоверяващ това качество (удостоверение за наследници, акт за раждане, пълномощно и др.). С цел спазване на застрахователната тайна, отговор на постъпилите по електронен път



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

| Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

жалби се изпраща по реда на т.8.2 по-долу по куриер на официално представения пощенски адрес на жалподателя/застрахованото лице.

## **V. Приемане и насочване на жалбите. Регистрация и класификация на жалбите.**

5.1 Всяка писмена жалба, вкл. постъпилите чрез електронна поща или подадени чрез Интернет страницата на Застрахователите се регистрира в Регистър „Входяща поща” в деня на получаването ѝ, като получава съответния входящ номер № .

5.2 В случаите, в които клиент се свърже с отдел “Обслужване на клиенти” на Застрахователите по телефона и желае да предяви оплакване (жалба или възражение), служителят от отдел „Обслужване на клиенти”, който е приел обаждането регистрира в Кол център регистъра оплакването и дава отговор. В случай че отговор на жалбата не може да бъде даден непосредствено в телефонния разговор, служителят уведомява клиента, че случаят ще бъде разгледан и ще му бъде даден устен отговор в 2 дневен срок. Тези жалби се разглеждат от Мениджър „Кол Център -Обслужване на клиенти“, който дава отговор на оплакването или уведомява Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“, ако не е в компетентността му да отговори в посочения срок.

5.3 В случай че, в зависимост от естеството на случая, Мениджър „Кол Център -Обслужване на клиенти“ и Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“, преценят, че за даване на обвързващ отговор от страна на Застрахователите е необходимо да се подаде писмена жалба, Мениджър „Кол Център -Обслужване на клиенти“ указва на лицето реда за подаване на писмени жалби.

5.4 Информация за всяка жалба – писмена или устна се въвежда от Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“ в 1 дневен срок в Регистър „Жалби”. Образец на регистъра е приложен към настоящата процедура /Приложение №1/. Ако жалбата е свързана със застрахователна претенция, информация за жалбата/възражението се отразява и в Регистър „Щети” към номера на щетата.

5.5 След регистрация на всяка писмена жалба, на клиента се изпраща потвърдително писмо за получаването ѝ, указващо и срокът, в който клиентът ще получи отговор. Потвърдителното писмо може да бъде изпратено чрез електронно съобщение, писмено, а в отделни случаи и по телефон.

5.6 При регистрация на всяка жалба в регистър „Жалби” жалбата задължително се класифицира по различни критерии. Класифицирането се извършва от Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“, отговарящ за регистрацията ѝ, след подробно запознаване със съдържанието на жалбата и при прилагане на критериите и правилата на настоящата процедура.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

| Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев” №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България” КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев” №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България” КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris



5.7 За жалбите, квалифицирани като „чувствителни“ се уведомява чрез имейл Заместник Оперативен Директор/ Оперативен Директор. Уведомяването се извършва не по-късно от следващия работен ден от датата на регистриране на жалбата.

## **VI. Събиране и обобщаване на документи, анализирани и изготвяне на отговор. Валидация на отговорите на жалби.**

6.1 Събирането на необходимите документи по всички жалби (чувствителни или нечувствителни) се извършва от Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“, като всички документи се сканират и съхраняват на S:Complaints по номера на регистрацията в регистър „Жалби“ .

6.2 Необходимите документи са: документите по сключената застраховка (декларация за приемане на застраховането, застрахователен сертификат и Общи условия), всички документи свързани със случая (напр. документите по застрахователната претенция, досието по претенцията, сканирано копие на жалбата, както и приложените към нея документи, ако има такива, вкл. експертни становища по жалбата (когато е необходимо).

6.3 С цел анализа и изготвянето на отговор Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“ със съдействието на Заместник оперативен директор преценяват необходимостта от събиране на допълнителна информация по случая и от допълнително експертно мнение (лекар, технически експерт, юрист, вкл. външен експерт и др.) и незабавно предприемат необходимите действия:

### **6.3.1 Изискване на допълнителна информация.**

Допълнителна информация се изисква писмено от:

- съответният договорен партньор (пълният комплект документи, свързани със сключване на застраховката, в т.ч. подробен медицински въпросник, декларация и т.н.). Задължително се информира партньора по имейл за предявената жалба, като от него се изисква спазване на конфиденциалност при предоставяне на необходимата информация, като се указва краен срок за предоставянето ѝ;

- от Застрахованото лице – писмено, чрез официално писмо ;
- от личния лекар на Застрахованото лице, от друга медицинска институция – писмено, чрез официално писмо;
- от публична институция и др. орган- чрез официално писмо ;
- по преценка може да изиска от застрахования да се яви на допълнителен медицински преглед, организиран от Застрахователя и за негова сметка.



**BNP PARIBAS  
CARDIF** | Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

6.3.2 Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“ и/или Заместник оперативен директор възлагат на съответния компетентен служител или експерт – вътрешен или външен изготвянето на съответното необходимо експертно становище. В случаите на чувствителни жалби изготвянето на експертно становище може да бъде възложено и от Директор „Правна и Съответствие“. Искането се изпраща по имейл и се поставя краен срок за предоставянето му.

6.3.3 Звената, които могат да изготвят експертно становище по жалби, в зависимост от случая са: Оперативен отдел, Дирекция „Правна и съответствие“, Отдел „Актюри“, Търговски отдел и Довереният лекар на Застрахователите (когато случаят е медицински). Посочените звена са длъжни да изготвят исканото становище и да го изпратят на Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“ в срока, който е поставен и не по-късно от 3 работни дни.

6.4 След като прецени, че разполага с всички необходими данни за изготвяне на отговора, Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“ обобщава пълната информацията и документацията за изготвяне на писмения отговор до жалбоподателя (в случаите на чувствителни жалби). Всички документи и информация се обобщават не по-късно от 5 работни дни, считано от датата на регистриране на жалбата, а в случаите когато е поискана допълнителна информация, от датата на получаване на тази информация.

6.5 Срокът за отговор на всяка жалба от клиент е 10 /десет/ работни дни от датата на регистриране на жалбата, а при жалби отнасящи се до размера на застрахователното обезщетение, този срок е 7 /седем/ работни дни. При жалба, постъпила чрез компетентна държавна институция срокът за събиране на документи и изготвяне на отговор е в зависимост от предоставения от съответния орган срок.

6.6 Преди изготвяне на отговора на жалба, служителят изготвящ отговора задължително анализира най-малко следните обстоятелства:

- надлежно ли е сключена застраховката /налице ли е валидно съгласие на застрахованото лице и приемане на Общите условия, издаден ли е застрахователен сертификат/;
- изводите и мотивите в решението на Застрахователите (ако жалбата е по повод предявена застрахователна претенция, искане за възстановяване на премия и др. ) съответстват ли на представените документи и на Общите условия на съответната застраховка;
- правилно ли са анализирани първоначално представените документи, необходими ли са други документи, които да бъдат изискани от жалбоподателя или трети лица;
- новопредставените документи съдържат ли информация, която да доведе до промяна на първоначалното решение на Застрахователите;
- всички новоизложени обстоятелства по случая, вкл. тези, които нямат пряко отношение към конкретните твърдения в жалбата /примерно социално положение на застрахованото лице/жалбоподателя,



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

| Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris



заплахи за отнасяне на случая към медии, компетентни държавни органи и др., нередности в продажбения процес и т.н./;

6.7 При изготвяне на писмения отговор на жалба, задължително се спазват следните правила:

- прилага се индивидуален подход, като се дава точен и ясен отговор на всички конкретно зададени от жалбоподателя въпроси и направени твърдения;
- изразява се категоричното становище на Застрахователите по жалбата съобразно условията на съответната застраховка и закона;
- спазва се учтив тон, пише се на правилен български език, при спазване на стандартите за бизнес кореспонденция, като се избягват дълги и сложни формулировки, които биха останали неразбрани от клиента.

6.8 В случаите, в които се изисква допълнителна информация и разследване на случая поради което в 10 дневен срок не може да бъде изготвен отговор на жалбата, клиентът задължително се уведомява писмено като се определя разумен срок, в който Застрахователят ще се произнесе окончателно и се излагат причините за забавяне на отговора, вкл. и когато се очаква допълнителна информация от трета страна.

6.9 Независимо дали е класифицирана като чувствителна или като нечувствителна, всяка жалба, касаеща отказ от извършване на застрахователно плащане по застрахователна претенция поради причини, свързани единствено със здравословното състояние на застрахованото лице /предхождащи застраховането заболявания и състояния, както и техни усложнения, настъпили в срока на застраховката, както и новъзникнали заболявания и/или състояния/ отговорът се изготвя от Мениджър „Щети“ или Главен експерт „Щети“ само след предоставяне на медицинско становище от доверения лекар. В случай че жалбата съдържа и оплаквания от друго естество, отговорът се изготвя по реда на т.6.3, т.6.4 и т.6.5 и при спазване на изискванията за чувствителни жалби, ако жалбата е чувствителна.

6.11 Застрахователите оказват необходимото съдействие на партньорите за изготвяне на отговор до клиент, направил оплакване към тях, но отнасящо се до продукт, услуга, действие или бездействие от страна на Застрахователите.

6.12 В случай че при изготвяне на отговор на жалба се установи, че жалбата е основателна, и в зависимост от фактите и обстоятелствата по случая, на клиента може да се окаже жест на специално внимание при спазване на правилата на процедурата на Корпоративната политика на БНП Париба Кардиф за управление и обслужване на жалби. Решение за всеки конкретен случай се взема единодушно от Оперативен директор/ Заместник оперативен директор, Директор Дирекция „Правна и съответствие“, Търговски директор и с одобрението на управителя на Кардиф, Клонове България.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

| Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

## VII. Подписване и валидиране на отговори на жалби

7.1 Устните жалби не се валидират.

7.2 Отговорите на нечувствителните писмени жалби се подписват от Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“, Заместник оперативен директор или Оперативен директор. Нечувствителните жалби не се валидират.

7.3 Отговорите на чувствителни жалби се подписват от Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“, и се валидират, в зависимост от съдържанието на оплакването: от Оперативен директор или Заместник – оперативен директор или от Директор на Дирекция „Правна и съответствие“ или Търговски директор или от Мениджър на отдел „Актюери“ или от няколко от посочените лица.

7.4 Преди да валидира писмения отговор, валидаторът проверява анализа на фактите и обстоятелствата по случая, заключението по случая и изразеното официално становище. Валидацията се удостоверява с попълването и подписването на валидационен лист – Приложение №2 и поставянето на подпис от валидатора на отговора на жалбата.

7.5 Отговорите на всички жалби, които са свързани със здравословното състояние на застрахованото лице задължително се подписват и от Доверения лекар.

7.6 В случай че съответният валидатор прецени, че изготвеният отговор не следва да се валидира, служителят отговорен за изготвяне на анализа и писмения отговор, идентифицира проблема и коригира изготвения отговор, в зависимост от указанията на съответния валидатор.

7.7 Валидаторът е длъжен да провери и в регистър „Жалби“ причината, довела до оплакването, а именно: дали се отнася до грешка или недобро изпълнение от страна на Застрахователите или от страна на дистрибутора; неразбиране от страна на клиента; неадекватност на продукта; липса на съгласие на клиента за сключване на застраховката; друго и при необходимост да коригира или да даде инструкции за корекция на попълнената от администратора информация.

## VIII. Регистриране и изпращане на отговори на жалби

8.1 След приключване на процедурата за изготвяне на отговор, но преди неговото изпращане на клиента, отговорът се отразява в Регистър „Жалби“, както и в Регистър „Щети“, когато е по щета и се вписва в Регистър „Изходяща поща“, като получава съответния изходящ номер.



**BNP PARIBAS  
CARDIF** | Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

8.2 На постъпилите по поща или чрез куриер жалби, както и на тези, които са депозирани на място в офиса на Застрахователите или получени по електронна поща или чрез Интернет страницата на Застрахователите, отговорът се изпраща по куриер на посочения от жалбоподателя пощенски адрес.

8.3 На подадените устни оплаквания, на които е отговорено устно не се изпраща писмен отговор.

## **IX. Последващи действия при основателност на жалба. Промяна на решение по щета или корекция на сума по щета след получено възражение**

9.1 Ако въз основа на предоставените факти и обстоятелства от страна на клиента, вкл. и допълнително събраната информация по случая след получаване на жалбата отговорният служител прецени, че жалбата е основателна и е в съответствие с правилата и процедурите на Застрахователя и Общите условия по съответната застраховка, в зависимост от случая се извършват необходимите действия за удовлетворяване на искането на клиента.

9.2 Когато при разглеждане на възражение по щета е взето решение за изплащане на обезщетение по застрахователната претенция се изготвя и подписва „Решение за плащане по щета” и се пристъпва към плащане незабавно. Прилага се стандартната процедура при одобрена застрахователна претенция. Промененото аргументирано решение се отразява в Регистър „Щети” и Регистър „Жалби” по статуса на щетата и се въвежда информация за плащането. Когато възражението е по отношение на размера на изплатеното обезщетение, случаят се разглежда от Мениджър „Щети”, който проверява щателно документацията по щетата, както и информацията, предоставена от съответния партньор във връзка с калкулиране размера на дължимото обезщетение, включително въведените в системата данни.

9.3 Отдел „Щети” изисква писмено потвърждение на платената от Отдел „Финанси” сума, както и на действителната сума, получена от съответния партньор/клиент и ако се установи разлика, се търси причината. В случай че е налице техническа грешка, същата се отстранява и незабавно се извършва плащане на коректната сума. Изготвя се “Решение за плащане по щета” с разликата и доплащането се отразява в Регистър „Щети”.

9.4 Комуникацията между всички страни се сканира и съхранява към щетата и възражението.

9.5 Клиентът се уведомява незабавно в писмен вид за промененото решение или коригирана сума по направено плащане и му се предоставят копия от документите, удостоверяващи плащането или направената корекция. Ако в хода на проверката и анализа на случая се установи, че сумата е коректна, клиентът се информира в писмен вид, като му се разяснява подробно начина на определяне на конкретното обезщетение в съответствие с условията на сключената от него застраховка.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

| Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев” №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България” КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев” №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България” КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

9.6 Когато жалбата е по отношение на забавено решение по предявена застрахователна претенция, Мениджър „Щети” проверява цялата налична документация по щетата, като междуременно проследява дали са спазени вътрешните процедури и сроковете свързани с регистрацията, разглеждането, оценката и решението на щетата. Мениджър „Щети” потвърждава писмено на Заместник Оперативен Директор:

- ако претенцията е била приключена в срок и е изпратен официален отговор на клиента, като описва подробно всички дата на получени и изпратени документ и кореспонденция, за да докаже твърденията си;
- ако отговорът е бил забавен, като се изяснява причината;
- Заместник оперативен директор изготвя писмен отговор до клиента.

## **X. Мониторинг и контрол на процеса по жалбите. Отчети във връзка с жалби**

10.1 Справки за всички предявени жалби, с детайли по тях и предприети действия от страна на Застрахователите се изготвят от Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“ ежемесечно и на тримесечие и се изпращат с извлечение за периода от Регистър „Жалби” до Централния офис на Застрахователите.

10.2 Копие на отчета се изпраща на Директор на Дирекция „Правна и Съответствие”. На Директор на Дирекция „Правна и Съответствие” се изпраща и допълнителна информация, касаеща предприетите мерки за отстраняване на възникнал compliance риск.

10.3 Информация за регистрираните жалби се попълва и в месечния отчет KPI, изготвян за НО, Оперативен отдел на Застрахователите. Договорните партньори на Застрахователите се информират за всички предявени чувствителни жалби към момента на подаването им, а месечно им се предоставят и обобщени данни за регистрираните през периода жалби.

10.4 Процесът по отчетност, мониторинг и контрол на управлението на жалбите се извършва чрез KPI, GKSP и GKRI и други анализи, съобразно Корпоративната политика на БНП Париба Кардиф по управление и обслужване на жалби.

## **XI. Архивиране на документите по жалби**

11.1 Всички документи във връзка с регистрирани жалби се архивират след изготвяне на отговора до клиента.

11.2 Всички документи във връзка с регистрирани жалби се съхраняват в срок от 10 години от датата на регистрацията им.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

| Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев” №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България” КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев” №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България” КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

## ХІІ. Комитет по жалбите и възраженията на клиенти

12.1 За целите на анализа на жалбите и предприемане на адекватни действия да подобряване на процеса по управление на жалбите на клиенти, както и с цел намаляване на общия брой на жалбите и подобряване на цялостната клиентска удовлетвореност на клиентите от Кардиф, Клонове България и предлаганите от тях застрахователни продукти се създава Комитет по жалбите и възраженията на клиенти (наричан по-нататък „Комитетът“).

12.2 Комитетът включва следните членове: Мениджър „Обслужване на клиенти и администриране на жалби“, Управител, Оперативен директор/Заместник оперативен директор, Търговски директор, Директор Дирекция „Правна и съответствие“ и Мениджър отдел „Актюери“. Председател на комитета е Управителят на Кардиф, Клонове България.

12.3 Комитетът се събира на заседание най-малко два пъти годишно, като всеки негов член получава на тримесечие справка за всички регистрирани жалби и решенията по тях, вкл. информация за причината и кратък анализ от администратора на регистър „Жалби“ По преценка на Управителя, Комитетът може да се събира на заседание и на по-кратки периоди.

12.4 Комитетът изпълнява следните функции:

- обсъжда всички значими обстоятелства по жалби на клиенти за съответния период, както и значими обстоятелства по постъпили молби, оплаквания и др., които не се квалифицират като жалби съгласно настоящата процедура, но са свързани с дейността на Застрахователите;
- разглежда и одобрява план за действие, ако такъв не е бил предприет по преценка на мениджъра на съответния отдел, след като е бил уведомен при получаване на жалбата;
- прави преглед и на резултатите от плановете за действие за предишни периоди.

12.5 Комитетът докладва за взетите решения от проведените заседания на Комитета по вътрешен контрол най-малко два пъти в годината.



**BNP PARIBAS  
CARDIF**

| Insurance for a changing world

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Животозастраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0059, BG 175 19 0059  
клон на: Cardif Assurances Vie SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris

гр. София, ПК 1000, ул. „Христо Белчев“ №29А, ет. 1-3  
тел. +359 2 491 59 70; факс +359 2 491 59 88  
[cardifbulgaria@cardif.com](mailto:cardifbulgaria@cardif.com), [www.bnpparibascardif.bg](http://www.bnpparibascardif.bg)  
„Кардиф Общо Застраховане, Клон България“ КЧТ,  
ЕИК 175 19 0073, BG 175 19 0073  
клон на: Cardif Assurances Risques Divers SA, France  
8, Rue Du Port, 92728 Nanterre Cedex, Paris