

# ПРАВИЛА

## за

### реда и организацията при разглеждането на жалби на клиенти от „Инфинит Тръст” ООД

---

**1.1.** Настоящите „Правила за реда и организацията при разглеждането на жалби на клиенти от „Инфинит Тръст” ООД“ (Правилата) се приемат от „Инфинит Тръст” ООД, с оглед установеното изискване на чл.290, ал.2 от Кодекса за застраховането (КЗ) и предвид осъществяването от „Инфинит Тръст” ООД (Дружеството) застрахователно посредничество като застрахователен брокер, както и съгласно чл.63, ал.1 от Закона за кредитите за недвижими имоти за потребители (ЗКНИП) и качеството на Дружеството на кредитен посредник, вписан в Регистъра на кредитните посредници, воден от Българската народна банка.

**1.2.** Целта на тези Правила е да се установят, прилагат и поддържат ефективни и прозрачни процедури за управление / разглеждане на жалби, които да гарантират своевременно разглеждане на жалбите, получени от клиенти (ползватели на застрахователни услуги / кредитни продукти).

**1.3.** Настоящите Правила са публични, същите са публикувани на интернет страницата на Дружеството - [www.infinitetrust.bg](http://www.infinitetrust.bg), като екземпляр от тях може да се получи безплатно и във всеки офис на Дружеството.

**1.4.** Дружеството, на основание условията и реда, установени в Правилата и в съответствие със законовите изисквания, разглежда жалбите на клиенти, които се отнасят до твърдяно неизпълнение на негови задължения спрямо клиенти. Основните принципи на настоящите Правила са жалбите на клиенти на Дружеството да бъдат разрешавани ясно, справедливо и безпристрастно. При разрешаването на спорове се цели бързина, обективност и независимост при вземане на решенията и изготвяне на отговора, предотвратяване на съдебни спорове, анализиране и отстраняване на причините, довели до неудовлетвореност на клиента.

**1.5.** По смисъла на Правилата „жалба“ е всяко писмено изявление на неудовлетворение от клиент до Дружеството във връзка с извършваната дейност – посредничество при предоставянето на финансови услуги (застрахователни и кредитни).

**1.6.** Когато жалбата се отнася до неизпълнение на задълженията или до слабости в дейността на друг разпространител на застрахователни продукти, за който Дружеството не отговаря, Дружеството, в съответствие с изискването за извършване на дейността по разпространение на застрахователни продукти в най-добрия интерес на ползвателите на застрахователни услуги по чл.288, ал.1 от КЗ, препраща жалбата до разпространителя на застрахователни продукти, за когото тя се отнася, ако това може да се установи от съдържанието ѝ, както и информира писмено жалбоподателя за препращането на жалбата му, като му предоставя и информация за контакт с разпространителя на застрахователни продукти. Когато от жалбата не може да се установи разпространителят на застрахователни продукти, за който тя се отнася, Дружеството е длъжно да уточни това в писмената информация до лицето и да му я върне. Посоченият принцип се прилага и в случаите, когато жалбата се отнася и до дейност на друг кредитен посредник.

**Приемане на жалбите. Функция по управление на жалбите**

**2.1.** Дружеството създава и поддържа организация за обработка на подадени жалби, която осигурява бързо, справедливо и безпристрастно разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликт на интереси. Подаването на жалба, нейното разглеждане, предприетите мерки за разрешаване и съответно отговор до клиента се извършва по реда, предвиден в настоящите Правила.

**2.2.** Жалба може да бъде подадена от всяко лице в правоотношение с Дружеството, във връзка със спорове, възникнали по повод извършваното посредничество по финансови услуги от Дружеството.

**2.3.** Подаването и разглеждането на жалба не е обвързано с каквато и да било такса за жалбоподателя.

**2.4.** При разглеждане на подадена жалба се прилагат всички мерки и процедури за защита на личните данни, за опазване на тайна и конфиденциалност на разглежданите данни и информация. При реализация на процедурите по настоящите Правила, Дружеството спазва и вътрешните си правила и изискванията на КЗ / ЗКНИП за разкриване на конфликт на интереси и за осигуряване на доверителност, които целят недопускане увреждане интересите на клиент за сметка на друг, на лице на ръководна длъжност в органите на Дружеството или на служител на Дружеството.

**2.5.** С оглед нормите на чл.299, във връзка с чл.146, ал.5, 6 и 7 от КЗ, Дружеството е определило своя управител (като едноличен орган на управление) за лице, което осъществява функцията по управление на жалбите. Функцията по управление на жалбите осигурява справедливо и срочно разглеждане на жалбите и установяване, и ограничаване на възможни конфликти на интереси.

**2.6.** За осигуряването на безпристрастно и компетентно разглеждане на жалбите, същите се разглеждат от функцията по управление на жалбите - представляващия Дружеството, при съдействие на определен от него служител, като в случай че съответната жалба е отправена срещу конкретен служител, то последният не участва в процеса на решаването на спора. Разглеждането на жалба се организира така, че всяко лице, което участва в разглеждането на конкретна жалба, да не се намира в положение да преценява своята собствена дейност.

### **Подаване на жалби. Форма**

**3.1.** Жалби се подават писмено (на хартиен носител или по електронен път) от заинтересованото лице (негов пълномощник) по един от следните начини:

3.1.1. на място, в офис на Дружеството;

3.1.2. по пощата, на адреса на управление на Дружеството: град София, бул. „Тодор Александров” №18, ет.5, офис 5А;

3.1.3. на адреса на електронна поща на Дружеството: [office@infinitetrust.bg](mailto:office@infinitetrust.bg).

**3.2.** Жалбата се изготвя в свободна форма, като трябва да съдържа:

3.2.1. идентификация на жалбоподателя - три имена, ЕГН / ЛНЧ / ЕИК;

3.2.2. адрес за кореспонденция / e-mail и телефон за връзка;

3.2.3. начина за получаване на отговора – на посочения адрес или на e-mail на жалбоподателя;

3.2.4. оплакването и съответно искането на жалбоподателя;

3.2.5. приложими към случая документи;

3.2.6. подпис на лицето или негов законен представител / пълномощник, (в случай, че жалбата е на хартиен носител).

**3.3.** Жалбата трябва да се представи на български език, като може да има и превод на чужд език. Посочените в т.3.2 реквизити на жалбата са препоръчителни, като тяхното неспазване не води до недопустимост за разглеждането ѝ, освен в случаите когато жалбата не съдържа идентификация на нейния автор и данни за обратна връзка с него.

### **Приемане и регистриране на постъпилите жалби**

**4.1.** Жалбите, подадени в офис на Дружеството се приемат от съответния служител като на жалбоподателя се предоставя входящ номер от Регистър „жалби“. След приемане на жалбата тя се предава на представляващия Дружеството. В случаите, когато жалбите са подадени на хартиен носител по пощата, след получаването им, тя се завежда в регистъра с входяща кореспонденция и получава входящ номер от датата на получаване на писмото. След завеждане на жалбата в Регистъра „жалби“ служителят я предава на представляващия.

**4.2.** По реда на т.4.1 (изречение второ) се процедира и при получаване на жалбата на електронен адрес (e-mail), като получена жалба, в деня на получаването, се вписва (регистрира) в Регистъра „жалби“ и се предава на представляващия.

**4.3.** Жалбите се въвеждат по реда на постъпването им в Регистър „жалби“, който се води по образец, одобрен от представляващия Дружеството.

**4.4.** В случай че по повод вече подадена жалба има последваща комуникация с жалбоподателя, то последвалите документи не се завеждат под нов номер в Регистъра, тъй като те са свързани с първоначалната жалба, а се вписват като последвала комуникация с подчинение - номера на уникалния номер на първоначалната жалба.

**4.5.** Регистър „жалби“ се води от представляващия Дружеството (упълномощено лице) на хартиен и/или електронен носител. Всяко ново обстоятелство в Регистър се вписва по начин, който да не засяга предходните вписвания, а заличаването и поправката на обстоятелство се извършват по начин, който не води до унищожаване или повреждане на информацията.

**4.6.** В Регистър „жалби“ се вписват:

4.6.1. дата на получаване и пореден номер (идентификатор) на приетата жалба;

4.6.2. данни за идентификация на жалбоподателя – три имена / наименование и ЕГН / ЛНЧ / ЕИК, както са посочени в жалбата;

4.6.3. данни за контакт, както са посочени в жалбата – адрес, адрес на електронна поща, телефон и други;

4.6.4. предмет на жалбата и обобщение на твърденията и исканията на жалбоподателя;

4.6.5. налична информация относно – вида на застраховката / кредитния продукт, наименование на финансовия продукт и номер на застрахователния / кредитния договор;

4.6.6. последващо получени и заведени документи – дата и подчинен номер спрямо идентификатора на жалбата;

4.6.7. дата и изходящ номер на отговора на жалбата;

4.6.8. обобщено съдържание на отговора на жалбата;

4.6.9. мерки, предприети във връзка с жалбата – наличие на промяна на практика на Дружеството, действия на управителния орган и други;

4.6.10. информация за архивиране на досието по жалбата (дата на приключване, статут и пр.);

4.6.11. име и подпис на служителя, извършил отбелязванията в Регистъра.

### **Разглеждане на жалбите**

**5.1.** Представяващият Дружеството се запознава с подадената жалба, след което сам извършва необходимите проучвания и проверки или възлага същите на служител, който не може да е лице, посочено в съответната жалба от клиент, която се разглежда.

**5.2.** Представяващият или съответния служител провежда добросъвестно и пълно проучване на описаното в жалбата, както и на действията на Дружеството, касаещи конкретния случай, с цел събиране на всички доказателства и относима информация, необходими за всестранното и обективно разглеждане на жалбата и справедливо произнасяне по нея. Всички служители на Дружеството са длъжни да оказват пълно съдействие при провеждането на вътрешното проучване по повод жалбата.

**5.3.** Дружеството може да изиска от жалбоподателя и предоставянето на допълнителни документи и/или информация във връзка с жалбата, като определя и срок. Не се допуска изискване на документи и/или информация, с които жалбоподателят не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им, както и на такива, за които може да бъде направена разумна преценка, че нямат съществено значение за установяване на основанието жалбата, и целят необосновано забавяне и удължаване на процедурата по разглеждането на жалбата.

**5.4.** Представяващият Дружеството / съответно служителят може по своя преценка да покани жалбоподателя за провеждане на среща или телефонен разговор, с цел изясняване на случая.

**5.5.** При разглеждане на жалбата и подготовката на съответния отговор и позиция на Дружеството по казуса, представяващият (съответният служител) се ръководи от действащите нормативни актове, договорните отношения между Дружеството и жалбоподателя и вътрешните актове на Дружеството.

**5.6.** В случай че жалбата е частично или напълно основателна, Дружеството полага усилия да удовлетвори претенциите на жалбоподателя и да се предотвратят възможните съдебни или арбитражни спорове.

**5.7.** В случай че жалбата е напълно или частично неоснователна, с решението си за произнасяне по жалбата, представяващият Дружеството мотивирано, с изчерпателно посочване на установените факти и обстоятелства и правни съображения, с посочване на относимите нормативни разпоредби и договорни клаузи, отхвърля претенциите на жалбоподателя.

**5.8.** При решение по предходната точка, Дружеството уведомява жалбоподателя и за правата му:

5.8.1. да се обърне към Комисията за финансов надзор (съответно Българската народна банка);

5.8.2. да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове;

5.8.3. да предяви иск към компетентен правораздавателен орган; и

5.8.4. да предяви претенция към застрахователя по задължителна застраховка „Професионалната отговорност“ на Дружеството, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения на Дружеството или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

**5.9.** Дружеството изготвя и предоставя отговор по постъпила жалба във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 1 (един) месец, считано от датата на постъпване на жалбата. Независимо от възможното изискване на допълнителни сведения и документи от жалбоподателя по т.5.3, максималният срок от постъпването на жалбата до изпращане на отговора, не може да надхвърля срока по предходното изречение.

**5.10.** Ако жалбоподателят е получил мотивиран отговор на жалбата си, но подаде ново оплакване / коментар по повод отговора на жалбата и комуникацията продължи, Дружеството разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който се разглежда новопостъпила жалба, т.е. срокът за отговор започва от датата на получаване на конкретното оплакване.

**5.11.** Отговорът на жалбата се изпраща по желанието от жалбоподателя начин или на посочения от него адрес (на хартиен носител), или на адреса на електронна поща. Ако жалбоподателят не е посочил начина на получаване на отговора, Дружеството определя начина по своя преценка – на адрес (на хартиен носител), или на адрес на електронна поща. Ако жалбоподателят не е клиент на Дружеството, отговорът се изпраща на електронния адрес или адреса, от който е получена жалбата. В случай, че жалбата е изпратена до Дружеството чрез Комисията за финансов надзор, Българската народна банка, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на потребителите, Дружеството изпраща копие на отговора до съответната институция.

**5.12.** Ако жалбоподателят не остане напълно удовлетворен, има право да се обърне към Комисията за финансов надзор, Българската народна банка и/или Комисията за защита на потребителите. Подаването на жалба не погасява правото на лицето да сезира компетентния български съд за решаване на спора.

**5.13.** Представляващият, като упражняващ и функцията по управление на жалбите, създава и архивира досие по всяка жалба, което се съхранява за срока на погасителната давност, в която могат да се предявят претенции по съдебен ред във връзка с твърдените нарушения на закона, а когато жалбата не касае нарушаване на права, защитими по съдебен ред – досието се съхранява в срок от 5 години от датата на изготвяне на отговора по съответната жалба.

## **Анализ на подадени жалби и последващи мерки**

**6.1.** Представляващият Дружеството, като упражняващ функцията по управление на жалбите, обобщава и анализира информацията от разглеждането на жалбите, за да се гарантира установяването и преодоляването на евентуални рискове или проблеми в дейността на Дружеството, за които жалбите се отнасят, като:

6.1.1. дава оценка за причините за отделните жалби, за групи жалби, които имат сходен предмет или характеристики и за жалбите като цяло, за да се установят първопричини;

6.1.2. прави анализ дали тези причини могат да засегнат други процеси от дейността на Дружеството, включително такива, за които не са постъпили жалби;

6.1.3. приема решение (като представляващ Дружеството) или отправя предложения до общото събрание на съдружниците за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.

**6.2.** Представляващият Дружеството, в качеството и на лице, осъществяващо функцията по управление на жалбите, изготвя ежегодно доклад, в който анализира постъпилите жалби и взема решения, ако е необходимо, за преодоляване на установените причини за подаваните жалби.

### **Заключителни разпоредби**

**§.1.** Промени и допълнения в настоящите Правила могат да бъдат извършвани с решение на представляващия Дружеството.

**§.2.** Тези Правила са приети с протокол за решение на представляващия Дружеството на 22.03.2019 година, като влизат в сила от датата на приемането им, и са изменени с решение от 05.03.2021 год.