

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ДЕЙНОСТТА, СВЪРЗАНА С ОБРАБОТВАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ВЪЗРАЖЕНИЯ (ЖАЛБИ)

При възникнали възражения от страна на клиенти на МетЛайф Юръп д.а.к. – клон България (наричано за по-кратко Застрахователя) и/или от страна на техните наследници по отношение на решение на Застрахователя при оценка на щета, те могат да подадат възражение (жалба).

Жалбата следва да бъде подадена в писмен вид към Застрахователя на адрес: 1404 София, бул. „България“ №51Б.

Жалбата може да бъде подадена и пред Застрахователя на електронен адрес headoffice@metlife.bg.

Процедури, прилагани при получаване на жалба

Процедурата, при получаване на жалба, включва:

- Даване на входящ номер, посочващ датата на постъпване на жалбата;
- Създаване на досие, на което се поставя съответен идентификационен номер;
- Установяване на същността и вида на получената жалба. Тя може да се отнасят до:
 1. **Обслужване на полиците** – това са жалби, свързани с обслужване на полиците по време на тяхното издаване или в резултат от последващи промени, изискани по време на действието на полицата, или относно начина, по който е била обработена застрахователната премия и т.н.
 2. **Агенти** – това са жалби, свързани с начина, по който Агентите се отнасят към притежателите на полици или каквото е да е друго действие, предприето от Агент на Застрахователя.
 3. **Продукти на компанията** - това са жалби, директно свързани със застрахователния продукт. Например тези оплаквания могат да се отнасят до начислени или удържани доходи от лихви, премия или застрахователни тарифи и/или начисления при откупуване на полица и др.
 4. **Реклама** - това са жалби, отнасящи се до рекламните материали, използвани при продажбата и покупката на продукти на Застрахователя.
 5. **Щети** - това са жалби, свързани с обезщетението, което застрахованият очаква да получи. Тези жалби могат да бъдат получени директно от притежателя на полицата, застрахованото лице или техните Бенефициери в случай на смърт.
- Определяне на датата, до която трябва да бъде изпратен отговор. Времето за отговор ще зависи и от сложността на постъпилата жалба. За жалба с не особено висока степен на сложност - времето за отговор трябва да бъде не повече от **7 /седем/ дни**;

В случай, че се налага разследване, се изпраща потвърждаване за полученото на възражението (жалбата). Последното е необходимо, за да може лицето, което е изпратило жалбата, да бъде уведомено за започване на разследването и да очаква получаването на отговор. Предприетите действия от страна на Застрахователя трябва да бъдат потвърждавани в интервал не по-малък от **30 /тридесет/ дни**.

- Когато жалбата е отправена от надзорен орган или друг представител на държавната власт, тя трябва да бъде заведена надлежно в Регистъра на жалбите и да получи отговор в срока, посочен в писмото. Ако такъв период не е посочен, отговаря се във възможно най-кратък срок.
- Копия от подадените жалби следва да се придвижват към съответния компетентен отдел, който да ги разгледа, направи проверка и да подготви предложение за отговор. Служителят, отговорен за това, се уведомява за срока, в който трябва да се изпрати отговора (съгласно сроковете,

посочени по-горе, намалени с 1 ден за разглеждане). Полученото предложение за отговор се разглежда и одобрява от отдела за Законово съответствие.

- Копия от отговорите следва да се прилагат в регистъра, поддържан от отдела на Застрахователя за Законово съответствие. Регистърът на жалбите следва да се поддържа и обновява с всяко новопостъпило оплакване.

С оглед правилното управление на процеса на обработка на постъпили при Застрахователя жалби, Регистър на жалбите е създаден и се поддържа от отдела за Законово съответствие. Процедурите, описани по-горе, са написани по начин, който да осигурява вписването на нужната информация в регистъра. Този регистър следва да се развива, като се използва метод, който позволява информацията да се подрежда по различни начини, на хартиен носител.