

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ДЕЙНОСТТА, СВЪРЗАНА С ОБРАБОТВАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ

При възникнали възражения от страна на клиенти на Алико България ЖЗД ЕАД, компания на MetLife Inc. и/ или от страна на техните наследници по отношение на решение на Дружеството при оценка на щета се подава Жалба.

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

Жалбата може да бъде подадена и пред Застрахователното дружество на електронен адрес: headoffice@metlife.bg .

Причините, довели до подаването на жалба могат да бъдат - прекратяване на застрахователно покритие от страна на Дружеството; отпаднала полица поради неплащане на застрахователни премии; обработка и оценка на щета и др.

Процедури, прилагани при получаване на жалба

Процедурата, която служителите на компанията, следва да прилагат, при получаване на жалба, включва описаните по-долу етапи:

- 1) Поставяне на входящ номер, посочващ датата на постъпване на кореспонденцията;
- 2) Определяне на типа кореспонденция;
- 3) Определяне статуса на полицата, по която е постъпила жалбата:
 - Ако полицата не е в сила - изпраща се съответния отговор;
 - Ако полицата е в сила - процедурата продължава с описаните последващи действия
- 4) При получаването на жалба се създава досие, на което се поставя съответен идентификационен номер;
- 5) Установява се същността и вида на получената жалба. То може да се отнася до:
 - a. **Обслужване на полиците** – това са жалби, свързани с обслужване на полиците – било по време на тяхното издаване; или да е резултат от последващи промени, изискани по време на действието на полицата; или относно начина, по който е била обработена застрахователната премия и т.н.
 - b. **Агенти** – това са жалби, свързани с начина, по който Агенти се отнасят към притежателите на полици или каквото е да е друго действие, предприето от Агент на Дружеството.
 - c. **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 начислявани при откупуване на полица и др.
 - d. **Реклама** - това са жалби, отнасящи се до рекламните материали, използвани при продажбата и покупката на продукти на Дружеството.
 - e. **Щети** - това са жалби, свързани с обезщетението, което застрахования трябва да получи. В случаите, в които се плаща обезщетение, когато застрахованият е жив /злополука, нетрудоспособност/, тези жалби могат да бъдат получени директно от притежателя на полицата или застрахованото лице. В случай на смърт на застрахованото лице, жалбата може да бъде отправено от посочен в полицата бенефициент, или от друго лице, което се смята за посочен бенефициент.
- 6) Определя се на дата, 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 **5 /пет/ работни дни**;
- за жалби с висока степен на сложност - времето за отговор може да не бъде точно определено.

В този случай се изпраща потвърждаване за полученото оплакване. Последното е необходимо, за да може лицето, което е изпратило жалбата да бъде уведомено за започналото разследване и възможно най-бързо да очаква получаването на отговор. Предприетите действия от страна на Дружеството трябва да бъдат потвърждавани в интервал не по-малък от **30 /тридесет/ работни дни**.

- 7) 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.
- 8) 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.
- 9) Копия от отговорите (на предложенията и на окончателните варианти) следва да се прилагат във файла/ регистъра, поддържан от отдела на Дружеството 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 в дружеството 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.