

„АЛИАНЦ БЪЛГАРИЯ ХОЛДИНГ“ АД

Процедура за разглеждане на жалби в

застрахователните дружества от групата

на Алианц България Холдинг АД

Тези правила са одобрени и приети, както следва:

Валидни от	Приети от
05.10.2023	Управителните съвети на ЗАД Алианц България, ЗАД Алианц България Живот и ЗАД Енергия

Процедурата за разглеждане на жалби в застрахователните дружества от Групата на „Алианц България Холдинг“ АД („Процедура/та“) е изготвена на основание Правилата за управление и разглеждане на жалби в застрахователните дружества от групата на „Алианц България Холдинг“ АД.

Целта на Процедурата е да посочи на ясен и достъпен език Вашите права като ползвател на застрахователни услуги и да Ви увери, че в застрахователните дружества от Групата на „Алианц България Холдинг“ АД („Застрахователи/те“) е гарантиран справедлив процес на разглеждане на всички постъпили жалби и са предприети всички необходими мерки за идентифициране и предотвратяване на евентуални конфликти на интереси при тяхното разглеждане.

Вие, като ползвател на застрахователни услуги, можете да подавате жалби на всеки етап от Вашето обслужване:

- в писмен вид - във всяко структурно звено на Застрахователите (Централното управление, находящо се на адреса на управление, както и всяко Главно представителство, Представителство и/или звено за ликвидация и обработка на претенции на Застрахователите);
- по поща – на адрес: ул. Сребърна № 16, п. к. 1407, столичен район Лозенец, град София;
- на e-mail адрес за оплаквания: cm@allianz.bg;
- на интернет сайта www.allianz.bg чрез контактна форма в секция „Свържи се с нас“.

Жалбата до Застрахователя се подава в свободен текст, като Вие следва задължително да посочите:

- име и фамилия по документ за самоличност, ЕГН/ЛНЧ и адрес за кореспонденция, валидни телефон и e-mail адрес на жалбоподателя (съответно фирмено наименование, ЕИК, седалище, адрес на управление и представляващ при юридическите лица), на който ще се изпраща кореспонденцията във връзка с подадената жалба;
- описание на пълномощно, в случаите когато се подава чрез пълномощник;
- номер на застрахователна претенция, ако е относимо;
- първоначално решение или становище на Застрахователя относно претенцията, ако има представено такова;
- подробно излагане на Вашите възражения и тяхното основание и формулиране на искането (при жалба); описание на запитването; описание на констатираната нередност или описание на установената слабост и препоръка за нейното подобряване;
- номер на застрахователна полица/застрахователен сертификат, когато е приложимо;
- опис на приложените документи, при наличие на такива;
- Вашия подпис.

Липсата на някои от описаните по-горе реквизити не е основание за неразглеждане на жалбата, освен в случаите когато липсват данни за обратна връзка с жалбоподателя.

Моля, имайте предвид, че:

- официалният език, на който се подават жалби, запитвания, сигнали и препоръки, е български. Документи, представени на чужд език, трябва да бъдат придружени с точен превод на български.
- Застрахователите не приемат и не разглеждат жалби, които са подадени анонимно или чийто подател не може да бъде идентифициран.

Всички получени в Застрахователите писмени жалби се регистрират в деня на постъпването им, ако са получени в рамките на работното време, а във всички останали случаи - в следващия работен ден. Застрахователите ще Ви информират за датата и номера на регистрацията чрез предоставяне на уникален пореден номер, ведно с посочване на датата на подаване на жалбата.

Подаването на жалби пред Застрахователите е безплатно за Вас, като ползвател на застрахователни услуги.

Разглеждането и изготвянето на писмен отговор към Вас се извършва в срок до:

- 7 дни за жалба, относно размера на определеното застрахователно плащане, в съответствие с чл. 108, ал. 6 от КЗ;
- 1 месец за всички останали случаи на запитвания, молби, жалби и възражения, в съответствие със законови изисквания.

Вие ще получите отговор на подадена жалба по посочения от Вас в жалбата начин, а ако няма посочен такъв - по канала, по който сте я подали - напр. e-mail адрес.

Всяка подадена от Вас жалба, може да бъде оттеглена с писмено изявление до Застрахователя в хода на нейното разглеждане, като в този случай ще прекратим разглеждането, без Ви изпращаме писмен отговор.

Редът за подаване и разглеждане на жалби по повод на застрахователни претенции е съгласно правилата за уреждане на претенции на Застрахователите по чл. 104, ал. 1 от КЗ, които са достъпни на интернет сайта www.allianz.bg.

Вие можете да потърсите защита на своите права пред КФН, както и пред други компетентни институции.

На територията на Република България споровете в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в застраховането могат да бъдат разгледани извънсъдебно в производство по Алтернативното решаване на спорове пред секторната помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите (адрес: гр. София 1000, ул. Врабча № 1, ет. 3, 4 и 5; тел. (02) 9330 588; интернет сайт www.kzpr.bg; имейл адрес: adr.ins@kzpr.bg).

С радост ще Ви помогнем.

Обадете се на 0700 13 014 или посетете нашия сайт allianz.bg

Екипът на Allianz