

МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ
АГЕНЦИЯ ЗА ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН НАДЗОР

София 1000, бул. "Цар Освободител" № 6

тел. 981 79 34, факс 981 78 58

УКАЗАНИЯ № 23

От 15.01.2003 г.

На основание чл. 22, ал. 1, т. 16 и чл. 47а, ал. 7 от Закона за застраховането и във връзка с устройството и дейността на Помирителната комисия по сигнали и оплаквания на застраховани лица към Асоциацията на българските застрахователи Агенцията за застрахователен надзор дава следните

УКАЗАНИЯ

I. Общи указания

1.1 Помирителната комисия по сигнали и оплаквания на застраховани лица, наричана по-нататък "комисията" към Асоциацията на българските застрахователи, наричана по-нататък "асоциацията", се създава на основание чл. 47а от Закона за застраховането.

1.2 Комисията съдейства за предотвратяване и извънсъдебно решаване на спорове между застрахователи и застраховани лица.

1.3 Комисията е орган на Асоциацията на българските застрахователи на нейна издръжка.

1.4 Производствата пред комисията са безплатни.

2.1 Комисията се състои от не по-малко от трима членове.

2.2 Членове на комисията могат да бъдат лица с висше юридическо образование или с поне 3-годишен опит в застраховането.

2.3 При осъществяване на своите функции членовете на комисията са независими и вземат становище по преписките по съвест и убеждение.

2.4 Членовете на комисията не могат да работят за застраховател за времето, през което се намират на служба в нея.

2.5 Асоциацията урежда отношенията си с членовете на комисията на договорна основа, която да осигури непрекъснат и ритмичен режим на тяхната работа. Правоотношенията с членовете могат да бъдат по Кодекса на труда или по Закона за задълженията и договорите.

2.6 Асоциацията може да приеме вътрешен правилник, който да урежда отношенията с членовете на комисията в съответствие с изискванията на Закона за застраховането и тези Указания.

3.1 Членовете на комисията избират помежду си председател с обикновено мнозинство. Когато не може да се формира мнозинство,

председателството се осъществява от члена на комисията с най-дълъг стаж в застраховането.

3.2 Председателят на комисията:

- а) разпределя работата между членовете;
- б) ръководи заседанията на комисията и
- в) извършва другите действия, възложени му с настоящите указания.

4.1 Комисията осъществява своите функции във взаимодействие със застрахователите.

4.2 Застрахователите предоставят на комисията сведенията по чл. 381а от Търговския закон или актуалните текстове на общите условия по застраховките с оглед осъществяване на функцията на комисията по разясняване правата на застрахованите или кандидатите за застраховане.

4.3 Застрахователите отговарят на комисията във връзка с разглеждани от нея жалби на застраховани лица и предоставят копие от доказателствата, послужили за основание на поддържаното от тях становище по случая.

4.4 Застрахователите са длъжни да уведомяват застрахованите и кандидатите за застраховане за съществуването, дейността и начините за връзка с комисията и при поискване да ги запознаят с настоящите указания. Адресът, телефоните и електронната поща на комисията се включват в информацията по чл. 381а, ал. 1, т. 10 от Търговския закон. Екземпляр от настоящите указания се съхранява във всеки клон или друго териториално подразделение на застрахователите и се предоставя и на застрахователните агенти.

5. Комисията и нейните членове:

- а) разясняват правата на застрахованите и на кандидатите за застраховане;
- б) разглеждат сигнали и оплаквания във връзка с нарушения на застрахователите;
- в) посредничат за извънсъдебно решаване на спорове между застрахованите и застрахователите.

II. Разясняване на правата на застрахованите и на кандидатите за застраховане

6. Комисията разяснява правата на застрахованите и на кандидатите за застраховане като:

- а) открива телефонна линия и електронна поща за въпроси и отговори;
- б) дава писмени отговори на въпроси, поставени писмено;
- в) определя приемно време;
- г) разяснява общи въпроси, засягащи интересите на застрахованите лица и кандидатите за застраховане в средствата за масово осведомяване.

7. Отговорите на въпроси, поставени писмено пред комисията, се дават от член на комисията, определен от председателя, най-късно в

двуседмичен срок от поставянето им. При особена фактическа или правна сложност председателят на комисията може да удължи еднократно срока с две седмици.

8.1 Изясняването на общи въпроси, засягащи интересите на застрахованите и кандидатите за застраховане, става по повод:

а) типични проблеми, срещани в практиката по сключване на застраховки или по ликвидация на щети или

б) други обстоятелства на застрахователния пазар, чието изясняване е необходимо за подобряване на осведомеността на потребителите на застрахователните услуги.

8.2 Изясняването на общи въпроси не може да се използва като средство за реклама или антиреклама на отделни застрахователи.

8.3 Когато се коментират типични проблеми в дейността на конкретен застраховател, медийната изява се осъществява съгласувано с него, като му се осигурява еднаква възможност за отговор. В тези случаи комисията може да се позовава само на случаи от своята практика и на влезли в сила решения на съда.

III. Производство по сигнали и оплаквания

9.1 Сигналите съдържат сведения за извършени закононарушения от застрахователите. Председателят на комисията изпраща сигналите на държавните органи, компетентни да образуват административнонаказателно производство. Сигнали за извършени престъпления се изпращат в прокуратурата. Сигнали, които не са подписани, се оставят без последствие.

9.2 С оплакванията застрахованите лица сезират комисията за нарушения при изпълнението на конкретни застрахователни договори от застрахователите.

9.3 Оплакванията са писмени, съставят се на български език и съдържат името, единния граждански номер, адреса и подписа на жалбоподателя, фирмата на застрахователя, номера на образуваната щета или на застрахователния договор, обстоятелствата по случая и исканията на жалбоподателя.

9.4 Оплакванията се придружават с писмени доказателства, обосноваващи твърденията на жалбоподателя.

10.1 По оплакванията комисията се произнася със становища в писмена форма.

10.2 Комисията се произнася в пълен състав с мнозинство повече от половината от членовете си. При равен брой гласове решаващ е гласът на председателя.

10.3 В случай, че съставът на комисията надхвърли шест члена, председателят може да формира състави от по трима членове, които се произнасят по оплакванията от името на комисията. В този случай съответно се прилага предходната точка.

11.1 Председателят на комисията назначава член на комисията за докладчик по оплакването.

11.2 Докладчикът се запознава с оплакването и доказателствата, представени от жалбоподателя, и уведомява заинтересования застраховател.

11.3 Докладчикът дава седемдневен срок на застрахователя да представи мотивирано становище по случая заедно със заверени копия от съответните писмени доказателства.

11.4 След получаване на отговора на застрахователя докладчикът може да постави допълнителни въпроси за изясняване на фактичестката обстановка на жалбоподателя или на застрахователя и след като счете обстоятелствата по случая за изяснени, изготвя проект на мотивирано становище на комисията.

11.5 Когато за изясняване на някои обстоятелства са нужни специални знания, каквито членовете на комисията нямат, председателят може да назначи експерти, ако това е предвидено в правилника на комисията. Възнаграждението на експертите не може да бъде за сметка на жалбоподателя, освен в случаите, когато това е предвидено в общите условия по съответната застраховка. В този случай експертизата се назначава със съгласието на жалбоподателя. Комисията може да приема експертни заключения, изготвени за сметка на заинтересованите страни по тяхна инициатива.

11.6 Проектът на становището се разглежда на заседание на комисията. Комисията, съответно решаващият състав по т. 10.3, може да утвърди становището във вида, в който е изготвено от докладчика, да го допълни или измени, както и да формулира друго становище.

11.7 Становището заедно с мотивите към него се изготвя най-късно в 30-дневен срок от деня на постъпване на оплакването и се изпраща на застрахователя с копие на адреса на жалбоподателя, посочен в оплакването.

12.1 Когато становището потвърждава решението на застрахователя, в същото се разясняват обстоятелствата по случая за жалбоподателя.

12.2 Когато се разкрият действия или бездействия на застрахователя, които по преценка на комисията представляват виновно и неправомерно неизпълнение, забавено или лошо изпълнение на задължения по застрахователния договор, становището съдържа препоръка до застрахователя да отстрани нарушенията и да преразгледа взетото по случая решение.

12.3 Когато има условия за постигане на спогодба между застрахователя и застрахованото лице, комисията може да предложи варианти за решаване на спора по взаимноизгоден начин.

12.4 Становищата на комисията се мотивират изчерпателно на общодостъпен български език.

12.5 Становищата нямат обвързваща сила в отношенията между застрахователя и жалбоподателя и не възпрепятстват правото на иск пред съда или арбитража. Тези обстоятелства се посочват изрично в становището.

13. Застрахователите, до които са били отправени препоръки, отговарят в едномесечен срок от получаване на становището с копие до жалбоподателя, дали приемат препоръките и какви мерки ще предприемат за завършване на случая.

IV. Деловодство и отчитане на дейността на комисията

14.1 Всички документи, постъпили в комисията, се оформят в преписки и се класират както следва:

а) оплакванията и сигналите - по застрахователя, за когото се отнасят;

б) писмените въпроси на гражданите – по реда на постъпването им;

14.2 Копие от писмените материали, предоставени на средствата за масово осведомяване, се класират по реда на изпращането им.

14.3 Преписките по оплакванията се съхраняват до изтичането на давността по съответните застрахователни правоотношения, за които се отнасят.

15.1 Комисията предоставя доклад в Агенцията за застрахователен надзор на всеки три месеца.

15.2 Докладът съдържа сведения за:

а) общия брой на оплакванията;

б) броя на оплакванията срещу отделен застраховател;

в) броя на оплакванията по видове застраховки;

г) типа на нарушенията, твърдени от жалбоподателите;

д) броя на издадените становища;

е) заключенията на комисията за основателността на подадените оплаквания;

ж) развитието на случаите, по които се е произнесла комисията;

з) естеството на заведените въпроси и

и) обобщение на дадените писмени отговори.

ДИРЕКТОР:.....
/РУМЕН ГЪЛЪБИНОВ/