

# ПРАВИЛА НА ВИВАКОМ БЪЛГАРИЯ ЕАД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА ПОЛЗВАТЕЛИ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ УСЛУГИ

## 1. Общи положения

ВиВаком България ЕАД (Брокера), ЕИК 831642181, със седалище и адрес на управление гр. София 1784, бул. Цариградско шосе №115И е лицензиран застрахователен брокер, вписан в регистъра по чл.30, ал.1, т.12 от Закона за Комисията за финансов надзор, което можете да установите чрез проверка в Комисията за финансов надзор, гр. София, ул. “Будапеща” № 16 или чрез интернет страницата ù [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg) раздел „Регистри и справки”, секция „Електронен регистър и картотека”, регистър „Застрахователни брокери”.

## 2. Дефиниция за жалба и жалбоподател

Жалбоподател е физическо или юридическо лице, което е подало жалба лично или чрез пълномощник.

Жалба, по смисъла на Правилата, е изразяване на неудовлетворение, оплакване или забележка относно качеството на предоставяните продукти, услуги и качество на обслужване при което е ангажиран Брокера.

## 3. Място и начин за подаване на жалби

Жалбите могат да се подават по следните начини:

На хартиен носител на адрес: гр. София 1784, бул. Цариградско шосе 115И

В електронен формат по електронна поща на адрес: [support-insurance@vivacom.bg](mailto:support-insurance@vivacom.bg)

## 4. Съдържание на жалбата:

- Данни, идентифициращи жалбоподателя (имена, ЕГН, ЛНЧ, номер на документ за самоличност, ЕИК, адрес за кореспонденция, телефон, e-mail)
- Описание на възражението
- Формулиране на искането
- Опис на приложение документи към жалбата (при наличие)
- Подпис на жалбата (ако е представена на хартиен носител)

## 5. Срокове за отговор на жалби

Брокерът установява следните срокове за отговор по жалби:

1. Жалбите, постъпили от надзорни органи с нормативно установен срок или с изрично посочен срок за отговор, се изготвят съгласно него.
2. Всички останали отговори се изготвят до 1 месец, считано от датата на постъпване на жалбата.

#### **6. Разрешаване на неуредени спорове:**

Ако не сте удовлетворени от отговора може да насочите жалбата си към Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори: гр. София, ЦУ на КЗП, пл. Славейков № 4А, тел. 02/9330 588, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail [adr.ins@kzp.bg](mailto:adr.ins@kzp.bg).

Брокерът има право да приеме или откаже разглеждането на спора от СПК. Писменото помирително предложение, евентуално изготвено от СПК за разрешаване на спора, няма задължителен характер, а трябва да бъде одобрено и от двете страни, за да има силата на споразумение между тях.

Имате право да подадете жалба и към Комисията по финансов надзор - Управление „Застрахователен надзор“ на адрес гр. София 1000, ул. „Буганеща №16.