

ПРАВИЛА

за организацията по разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги

Застрахователен брокер	„ТАВЕКС“ ЕООД
ЕИК	200779475
Приети с решение на	Управителя от 10.08.2026г.
В сила от	01.09.2026г.

I. Общи положения

Чл. 1. Предмет

- (1) Настоящите правила са приети на основание чл. 290, ал. 2 от Кодекса за застраховането.
- (2) Правилата уреждат реда за подаване, приемане, регистриране, разглеждане и отговаряне на жалби от ползватели на застрахователни услуги, както и анализа на постъпилите жалби и предприемането на мерки за отстраняване на установени слабости в дейността „Тавекс“ ЕООД, ЕИК 200779475, със седалище и адрес на управление гр. София, п.к. 1574, р-н Слатина, ж.к. Христо Смирненски, ул. Никола Тесла № 5, бизнес сграда „БСР 2“, партер, застрахователен брокер, вписан в регистъра по чл. 30, ал. 1, т. 12 от Закона за Комисията за финансов надзор, съгласно Решение № 455–ЗБ от 07.07.2026 г. на Комисията за финансов надзор, наричано по-нататък „Брокера“.
- (3) Информацията за реда за подаване на жалби се предоставя на ползвателите на застрахователни услуги в съответствие с чл. 325, ал. 1, т. 5 и 6 от Кодекса за застраховането.

Чл. 2. Дефиниции

- (1) „Ползвател на застрахователни услуги“ е всяко лице по смисъла на чл. 2, ал. 2 от Кодекса за застраховането.
- (2) „Жалба“ е писмено изразено неудовлетворение от действие или бездействие на Брокера или негов служител във връзка с извършваната дейност по застрахователно посредничество.
- (3) Обикновените искания за информация, съдействие или разяснение не се считат за жалби.
- (4) Застрахователна претенция за изплащане на обезщетение или застрахователна сума не представлява жалба срещу Брокера, освен когато оплакването е свързано с оказаното от Брокера съдействие по претенцията.

Чл. 3. Принципи

При разглеждането на жалбите Брокерът се ръководи от принципите на обективност, безпристрастност, своевременност, справедливост и яснота при комуникацията с жалбоподателя.

II. Подаване и приемане на жалби

Чл. 4. Подаване на жалби

- (1) Жалби могат да се подават:

1. лично, на хартиен носител, в който и да е от офисите на Брокера, предоставящи услуги по застрахователно посредничество, който включва следните офиси:

Офис	Адрес
София, Serdika Center	гр. София, п.к. 1505, бул. „Ситняково“ 48, ниво -1
София, Paradise Center	гр. София, п.к. 1407, бул. „Черни връх“ 100, ниво -1;
София, The Mall	гр. София, п.к. 1784, бул. „Цариградско шосе“ 115, ниво -2
София, Mall of Sofia	гр. София, п.к. 1303, бул. „Ал. Стамболийски“ 101, на входа от ул. „Опълченска“ ;
Пловдив, Джумаята	гр. Пловдив, п.к. 4241, ул. „Княз Александър I“;
Варна, Grand Mall Varna	гр. Варна, п.к. 9009, ул. „Андрей Сахаров“ 2; ниво: -1;
Бургас, Galleria Mall	гр. Бургас, п.к. 8001, ул. „Янко Комитов“ 6;

2. по електронна поща, на следния адрес: complaints@tavex.bg;

(2) Жалбата може да бъде подадена в свободен текст и не е задължително използването на специален формуляр.

(3) Служителите на Брокера нямат право да отказват приемането на жалба.

(4) Подаването и разглеждането на жалба е безплатно за жалбоподателя.

Чл. 5. Съдържание на жалбата

(1) Жалбата следва да съдържа:

1. име или наименование на жалбоподателя;
2. адрес или електронна поща за обратна връзка;
3. описание на действията или бездействията на Брокера, предмет на жалбата;
4. конкретно искане, ако има такова;
5. номер на застрахователна полица, оферта или претенция, когато е приложимо;
6. копия на относими документи, когато е приложимо.

(2) Брокерът не регистрира и не разглежда жалби по анонимни сигнали.

(3) Когато е необходима допълнителна информация, Брокерът се свързва с жалбоподателя. Искането на допълнителна информация не променя едномесечния срок за отговор.

III. Регистриране на жалбите

Чл. 6. Регистър на жалбите

(1) Всяка постъпила жалба се регистрира в Регистър на жалбите в деня на нейното получаване.

(2) На жалбата се определя входящ номер.

(3) В Регистъра се вписват най-малко:

1. уникален пореден номер и дата на подаване (входящ номер);
2. име или фирма на жалбоподателя и данни за контакт;
3. предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията;
4. клас застраховка, наименование на продукта и номер на полицата, когато информацията е налична;
5. отговорно лице и срок за отговор;
6. дата и изходящ номер на отговора;
7. обобщено съдържание и резултат от отговора;
8. последици от жалбата и предприети мерки;

9. информация за архивиране на досието.

(4) Жалбоподателят се уведомява за входящия номер на жалбата незабавно след регистрирането ѝ от функцията по управление на жалбите.

IV. Разглеждане на жалбите

Чл. 7. Управление на жалбите

(1) Функцията по управление на жалбите се осъществява от един от управителите на Брокера, действащ заедно с лицето, заемащо позиция Мениджър разпространение застрахователни продукти в структурата на Брокера, а когато дадена жалба е насочена срещу действия или бездействия на Мениджъра разпространение застрахователни продукти – от двамата управители на Брокера.

(2) Жалбата не може да бъде решавана от служителя, срещу чиито действия или бездействия е подадена.

(3) При разглеждането се събират и проверяват всички относими документи, сведения и обяснения, като всички служители на Брокера са длъжни да окажат необходимо съдействие на функцията по управление на жалбите.

(4) При необходимост се изисква писмено обяснение от лицата, чиито действия или бездействия са предмет на жалбата.

(5) Жалбоподателят може да представя допълнителни документи и сведения до приключване на разглеждането.

Чл. 8. Пренасочване на жалбите по компетентност

(1) Когато жалбата се отнася до дейността на застраховател, презастраховател или разпространител на застрахователни продукти, различен от Брокера, който може да бъде установен, Брокерът я препраща по компетентност и уведомява писмено жалбоподателя, като му предоставя данни за контакт с получателя.

(2) Когато жалбата се отнася до дейността на застраховател, презастраховател или разпространител на застрахователни продукти, различен от Брокера, но от съдържанието на жалбата не може да се установи съответното лице, Брокерът уведомява писмено жалбоподателя за това обстоятелство, като не разглежда жалбата по същество.

(3) Когато жалбата се отнася до решение относно основанието или размера на застрахователно плащане, тя се препраща на съответния застраховател, а жалбоподателят се уведомява писмено.

(4) Доколкото част от дадена жалба, предмет на този член, се отнася до действия или бездействия на Брокера, съответната част се разглежда по настоящите правила.

V. Срок и отговор

Чл. 9. Срок за разглеждане на жалбите

(1) Всяка жалба се регистрира, разглежда и получава отговор в срок до един месец от датата на постъпването ѝ.

(2) Когато жалбата е получена чрез Комисията за финансов надзор или друг държавен орган, се спазва определеният от съответния орган срок, ако той е по-кратък.

(3) Когато жалбоподателят не предостави поискана допълнителна информация в срока за разглеждане на жалбите, Брокерът се произнася въз основа на наличните данни.

Чл. 10. Отговор на жалбите

(1) След разглеждането Брокерът:

1. удовлетворява изцяло искането на жалбоподателя;
2. удовлетворява частично искането на жалбоподателя;

3. отказва да удовлетвори искането на жалбоподателя;
 4. уведомява жалбоподателя, че не е компетентен да се произнесе.
- (2) Отговорът се изготвя в писмена форма, на ясен и разбираем език, без неоснователно забавяне в рамките на срока за разглеждане на жалбата.
- (3) Отговорът съдържа:
1. входящия номер на жалбата;
 2. резултата от извършената проверка;
 3. решението по жалбата и мотивите за него;
 4. предприетите мерки, когато има такива;
 5. информация за възможностите за правата на жалбоподателя, когато Брокерът е взел решение да не удовлетвори изцяло или отчасти искането на жалбоподателя.
- (4) Отговорът се изпраща до адреса на електронна поща, посочена от жалбоподателя в жалбата, а когато такъв не е посочен – чрез писмо с обратна разписка до адреса на жалбоподателя, посочен в жалбата.
- (5) В случай, че жалбата е изпратена до Брокера чрез Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите, омбудсмана или друг орган, защитаващ правата на ползвателите на застрахователни услуги, Брокерът изпраща копие на отговора до съответната институция.

VI. Алтернативни способи за защита

Чл. 11. Подаване на жалба към друг орган

(1) Жалбоподателят може да се обърне към следните алтернативни способи за защита:

1. **Комисията за финансов надзор**, с адрес Ул. „Будапеща“ №16 1000 София, интернет страница: <https://www.fsc.bg/za-potrebatelya/zhalbi/>, email: delovodstvo@fsc.bg ;
2. **Комисията за защита на потребителите**, на адрес: ул. Врабча 1, етажи 3-5, София 1000 или на интернет страницата: <https://kzp.bg/login> ; ;
3. **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**: Адрес: гр. София 1000, ул. „Врабча“ 1, ет. 3, 4 и 5, тел. 02/ 9330 588, интернет страница www.kzp.bg; e-mail: adr.ins@kzp.bg друг компетентен орган за извънсъдебно разрешаване на спорове;
4. компетентния съд
5. да предяви претенция към застрахователя по задължителната застраховка „Професионална отговорност“ на Брокера, ако счита, че в резултат на виновно неизпълнение на задължения от страна на Брокера или негови служители, са увредени негови права или законни интереси.

(2) Подаването на жалба до Брокера не ограничава правото на жалбоподателя да потърси защита пред посочените органи.

VII. Анализ и мерки

Чл. 12. Анализ и мерки

(1) Функцията по управление на жалбите извършва периодичен преглед и анализ на постъпилите жалби с цел установяване на:

1. повтарящи се оплаквания;
2. слабости в дейността или обслужването;
3. причини за основателните жалби;
4. необходимост от промяна на вътрешната организация.

(2) При установяване на съществени слабости функцията по управление на жалбите уведомява управителите на Брокера и препоръчва предприемането на подходящи мерки за тяхното отстраняване.

VIII. Съхраняване и отчетност

Чл. 13. Съхраняване на жалбите

(1) За всяка жалба се създава и архивира досие, което се съхранява за срока на погасителната давност, в която могат да се предявят претенции по съдебен ред във връзка с твърдените нарушения.

(2) Когато жалбата не засяга права, защитими по съдебен ред, досието се съхранява за срок от 5 години от датата на изготвяне на отговора.

Чл. 14. Предоставяне на информация на Комисията за финансов надзор

Информация, съдържаща се в Регистъра на жалбите се предоставя на Комисията за финансов надзор при поискване.

Чл. 15. Ежегоден доклад

Функцията по управление на жалбите изготвя и представя на управителите на Брокера ежегоден доклад, който съдържа анализ на причините за жалбите, оценка дали те засягат други продукти или процеси и предложения за необходимите мерки, както и препоръки за допълване на правилата или отстраняване на констатирани слабости.

IX. Заключителни разпоредби

Чл. 16. Актуализиране на правилата. Оповестяване

(1) Правилата се преразглеждат ежегодно от управителите на Брокера, като се взема предвид анализът на постъпилите жалби, и при необходимост се актуализират.

(2) Актуалната версия на Правилата се публикува на интернет страницата на Брокера, на следния линк: <https://tavex.bg/pravila-i-uslovia/> и се предоставят безплатно на хартиен носител при поискване във всеки от офисите на Брокера, предоставящи услуги по застрахователно посредничество, както е посочено по-горе.

Чл. 18. Влизане в сила

Настоящите правила са приети с решение на управителите на Брокера от 10.08.2026 г. и влизат в сила от 01.09.2026г.

Утвърдил	Мъгърдич Бакляян
Дата	10.08.2026

До:

„ТАВЕКС“ ЕООД,

ЕИК: 200779475

седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1574, р-н Слатина,

ж.к. Христо Смирненски, ул. „Никола Тесла“ № 5, бизнес сграда

"БСР 2", партер.

ЖАЛБА

Име/наименование	
Адрес за кореспонденция	
Електронна поща за контакт*	* С посочването на адрес на електронна поща за контакт, жалбоподателят се съгласява да получи отговор на своята жалба и друга свързана кореспонденция на посочения адрес на електронна поща.
Клас застраховка	
Застрахователен продукт	
Номер на полица/оферта	
Номер на претенция	
Дата на подаване	

Описание на жалбата

Забележка: „Тавекс“ ЕООД в качеството си на застрахователен брокер, разглежда жалбите на ползватели на застрахователни услуги, които се отнасят до твърдени слабости в неговата дейност, съответно до неизпълнение на негови задължения спрямо ползватели на застрахователни услуги. Жалбите, които се отнасят до дейността на застраховател, презастраховател или друг разпространител на застрахователни продукти се препращат на съответното лице, когато може да бъде установено.

Искане на жалбоподателя

Приложени документи

Дата: _____	Подпис: _____
Входящ №: _____	Приел: _____

Забележка: Формулярът е препоръчителен. Жалбата може да бъде подадена и в свободен текст. Жалби подадени анонимно и/или без надлежно предоставени данни за обратна връзка няма да бъдат разгледани.