

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">Extract of Policy: Complaints management</p> <p style="text-align: center;">Groupama Zastrahovane EAD/ Groupama Zhivotozastrahovane EAD</p> | <p style="text-align: center;">Извлечение от Политика: Управление на жалби</p> <p style="text-align: center;">Групама Застраховане ЕАД/ Групама Животозатстраховане ЕАД</p> |
| <p style="text-align: center;">I. GENERAL PROVISIONS</p> <hr/> <p>For the purposes of this Policy and in accordance with the EIOPA¹ Guidelines on Complaints Handling by Insurance Undertakings (EIOPA-BoS-12/069):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Complaint means a statement of dissatisfaction addressed to an Company by a person relating to the insurance contract or service he/she has been provided with. In this respect complaints handling should be differentiated from claims handling as well as from simple requests for execution of the contract, information or clarification. ▪ Complainant means a person who is presumed to be eligible to have a complaint considered by an insurance undertaking and has already lodged a complaint e.g. a policyholder, insured person, beneficiary or injured third party. <p>Any person who believes that his/her rights have been violated in connection with the insurance contract or service he/she has been provided with has the right to appeal to the Company without charge. The complaint is to be appealed by the Complainant in person or by a duly empowered person.</p> | <p style="text-align: center;">I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ</p> <hr/> <p>По смисъла на тази политика и съгласно Насоките на ЕОЗППО² относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия (EIOPA-BoS-12/069):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Жалба означава изявление за неудовлетворение, насочено към Дружеството, от лице по отношение на застрахователен договор или услуга, която му/й е предоставена. В тази връзка разглеждането на жалби следва да се разграничава от разглеждането на претенции, както и от обикновените искания за изпълнение на договора, за информация или разяснения. ▪ Жалбоподател означава лице, за което се приема, че отговаря на условията жалбата му да бъде разгледана от Дружеството и вече е внесло жалба, например титуляр на полица, застраховано лице, бенефициер или трето увредено лице. <p>Всяко лице, което смята, че са нарушени правата му във връзка със застрахователен договор или предоставена му услуга, има право да подаде жалба до Дружеството, без да заплаща такса. Жалбата може бъде подадена от жалбоподателя лично или чрез надлежно овластено лице.</p> |
| <p>The Company publishes on its website (groupama.bg) information on the complaints-handling process (rules for submission of complaints, activities and deadlines related to the processing, information regarding the follow-up options in case of failure to satisfy the request), as well as sets out the indicative requisites of the complaint, and failure to comply with them may not lead to its inadmissibility for consideration, except in cases where no feedback data has been provided.</p> | <p>Дружеството публикува на web сайта си (groupama.bg) информация относно процеса на обработка на жалби (правила за подаване, действия и срокове свързани с обработката, информация относно последващи възможности, при неудовлетворяване на искането), в т.ч. определя ориентировъчните реквизити на жалбата, като тяхното неспазване не може да доведе до недопустимост за разглеждането ѝ, освен в случаите когато не са представени данни за обратна връзка.</p> |

¹ EIOPA – European Insurance and Occupational Pensions Authority

² ЕОЗППО – Европейски орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване

| | |
|---|---|
| <p>Complaints may be submitted as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ electronically to the Company's official e-mail address: office@groupama.bg; ▪ on paper at the Company's address: 47A, Tsarigradsko shose blvd, building C, floor 3, 1124 Sofia; ▪ by telephone (a call to 0700 123 32); ▪ through the Company's offices, DSK Bank or other agents, brokers or forwarded to the Company by supervisory or other administrative and public authorities (the Financial Supervision Commission, Consumer Protection Commission; Commission for Personal Data Protection, Commission on Protection of Competition, etc.). <p>The received Complaints are to be entered in a special register of complaints maintained in accordance with the applicable regulatory requirements.</p> <p>The Company keeps a record of each complaint, investigates and responds to it within statutory deadlines.</p> <p>The organization created and maintained within the Company for complaints handling, ongoing reporting and analysis is designed to provide a prompt, equal and fair treatment of each case and ensure the identification and avoidance of conflicts of interest, as well as the proper treatment of a complainant's information and personal data, according to the applicable legal framework.</p> <p>The proper management of the process and the prompt handling of complaints received help to improve the service quality of the Company, increase efficiency of the processes and reduce reputational risk.</p> | <p>Жалбите могат да бъдат подавани по следния начин:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ електронно до официалната електронна поща на Дружеството: office@groupama.bg; ▪ на хартиен носител на адреса на Дружеството: гр. София 1124, бул. Цариградско шосе 47А, бл. В, етаж 3; ▪ по телефон (обаждане до номер 0700 123 32); ▪ чрез офисите на Дружеството, Банка ДСК или други агенти, брокери или препратени до Дружеството чрез надзорни или други административни и държавни органи (Комисия за финансов надзор, Комисия за защита на потребителите, Комисия за защита на личните данни, Комисия за защита на конкуренцията и др.). <p>Постъпилите жалби се вписват в специален регистър за жалби, който се поддържа в съответствие с приложимите нормативни изисквания.</p> <p>Дружеството документира всяка получена жалба, като разглежда и отговаря на същата в законоустановените срокове.</p> <p>Създадената и поддържана в Дружеството организация за обработка, текущо отчитане и анализ на жалбите осигурява бързо, справедливо и безпристрастно разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликти на интереси, както и правилното третиране на информацията и личните данни на жалбоподателя, в съответствие с приложимата правна рамка.</p> <p>Правилното управление на процеса и предприемане на бързи действия вследствие на получени жалби, помагат за повишаване качеството на обслужване на Дружеството, повишаване на ефективността на процесите и минимизиране на репутационния риск.</p> |
| <p style="text-align: center;">II. ROLES AND RESPONSIBILITIES</p> <hr/> <p>The responsibilities for ensuring the necessary internal information flows and reporting lines in the management of complaints are divided as follows:</p> | <p style="text-align: center;">II. РОЛИ И ОТГОВОРНОСТИ</p> <hr/> <p>Отговорностите за осигуряване на необходимите вътрешни потоци на информация и линии на докладване при управлението на жалбите се разпределят, както следва:</p> |
| <p>1. Legal and Compliance Department</p> <p>The Legal and Compliance Department is responsible for the Complaints Management Process and has the following key duties:</p> | <p>1. Отдел Правно обслужване и съответствие</p> <p>Отдел Правно обслужване и съответствие е отговорен за процеса по управление на жалбите и има следните основни задължения:</p> |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ complaints handling (incl. investigating the complaint with the involvement of the relevant Company's structural units), with fair and impartial examination of each case; <p>Important:</p> <p>The work on a specific complaint can not be assigned to (be performed by) an employee who has participated in some way in the distribution of the insurance products or in the settlement of a claim to which the complaint relates.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ drafting and submitting responses to complaints within the defined deadlines; | <ul style="list-style-type: none"> ▪ обработване на жалбите (включително разследване на жалбите с участието на засегнатите структурни единици на Дружеството), при справедливо и безпристрастно разглеждане на всеки случай; <p>Важно:</p> <p>Не се допуска работата по конкретна жалба да се възлага на (да се изпълнява от) служител, който е участвал по някакъв начин при разпространението на застрахователни продукти или при уреждане на претенция, за която се отнася жалбата.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ изготвяне и изпращане на отговори на жалбите в рамките на определените срокове; |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ analyzing complaints-handling data to ensure that any recurring or systemic problems, and potential legal and operational risks are identified and addressed; ▪ preparing reports related to complaints. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ анализиране на информацията от разглеждането на жалби, за се да гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящи се или системни проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове; ▪ изготвяне на отчети по отношение на жалбите. |
| <p>2. Office Management Department</p> <p>The Office Management Department is responsible for giving a reference number to the received complaints, storing them (when paper copies are received) and submitting electronic copies to the Legal and Compliance Department.</p> | <p>2. Отдел Офис мениджмънт</p> <p>Отдел Офис мениджмънт е отговорен за присъждане на входящ номер на получените жалби, съхранението им (при получаване на хартиен носител) и изпращане на електронни копия до отдел Правно обслужване и съответствие.</p> |
| <p>3. Sales Division</p> <p>The employees of the Company's Sales Division are responsible for sending an electronic copy of a complaint they have received (on paper or by telephone) to the Office Management Department for the purpose of assigning a reference number and submitting it for processing to the Legal and Compliance Department.</p> | <p>3. Направление Продажби</p> <p>Служителите от направление Продажби на Дружеството са отговорни да изпратят електронно копие на получена от тях жалба (на хартиен носител или по телефон) до отдел Офис мениджмънт, с цел присъждане на входящ номер и придвижване за обработка от отдел Правно обслужване и съответствие.</p> |
| <p>4. All employees</p> <p>The Company's employees are responsible for assisting the Legal and Compliance Department with:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gathering the information needed for complaint handling; ▪ analyzing the reasons for the complaints, identifying/ implementing improvement measures in relation to weaknesses identified based on the complaint analysis. | <p>4. Всички служители</p> <p>Служителите на Дружеството са отговорни да съдействат на отдел Правно обслужване и съответствие относно:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ събирането на необходимата информация за разглеждане на жалби; ▪ анализирането на причините за жалби, определяне/имплементиране на мерки за подобрене във връзка със слабости, идентифицирани на база анализа на жалбите. |

| III. TASKS TO BE PERFORMED | III. ЗАДАЧИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ |
|--|--|
| <p>1. Receiving, investigating and responding to complaints</p> <p>The Company is to collect all relevant evidence and information necessary for the full, objective and fair resolution of complaints.</p> <p>Responses to complaints are to be drafted in clear and understandable language and, when possible, before the statutory deadline for a ruling.</p> <p>The Company's decision and the reasons for it are to be communicated to the complainant by letter at the address/e-mail given by the latter.</p> <p>In the event of a decision not granting the complainant's request in whole or in part, the Company shall state the reasons for its response by including an explanation of its position on the complaint. In addition, the complainant is informed of his/her option to maintain the complaint by applying to the Financial Supervision Commission (respectively to another competent supervisory authority), to refer to an out-of-court dispute resolution body and/or to bring an action before a competent court, etc.</p> <p>An electronic file shall be created for each complaint received by the Company containing all documents collected/created.</p> <p>If the complaint is received by the Financial Supervision Commission or another administrative and state authority, a copy of the response shall also be sent to the relevant institution.</p> | <p>1. Приемане, разглеждане и изготвяне на отговор на жалби</p> <p>Дружеството събира всички относими доказателства и информация, необходими за всестранното, обективно и справедливо решение на жалбите.</p> <p>Отговорите по жалби се изготвят на ясен и разбираем език и когато е възможно без да се изчаква законоустановения краен срок за произнасяне.</p> <p>Решението на Дружеството и мотивите към него се съобщават на жалбоподателя с писмо на посочен от последния адрес/електронна поща.</p> <p>При вземане на решение, което не удовлетворява изцяло или отчасти искането на жалбоподателя, Дружеството мотивира отговора си, като включва обяснение на позицията си по отношение на жалбата. В допълнение, жалбоподателя се уведомява за възможностите да продължи защитата на интересите си, предмет на жалбата като се обърне към Комисията за финансов надзор (съответно към друг компетентен надзорен орган), да се отнесе към орган за извънсъдебно решаване на спорове и/или да предяви иск към компетентен правораздавателен орган и т.н.</p> <p>За всяка постъпила в Дружеството жалба се създава електронно досие, което съдържа всички събрани/създадени документи.</p> <p>В случай че жалбата е получена от Комисия за финансов надзор или друг административен и държавен орган, копие на отговора се изпраща и до съответната институция.</p> |
| <p>IV. REPORTING REQUIREMENTS</p> <p>The Company provides information on the received complaints and complaints-handling to the Financial Supervision Commission, in accordance with the requirements of Ordinance № 53 of 23 December 2016 on the requirements on the reporting, valuation of assets and liabilities and establishment of technical provisions of insurers, reinsurers and the Guarantee Fund.</p> | <p>IV. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ОТЧИТАНЕ</p> <p>Дружеството предоставя информация за постъпили жалби и тяхната обработка на Комисия за финансов надзор, в съответствие с изискванията на Наредба № 53 от 23.12.2016 г. за изискванията към отчетността, оценката на активите и пасивите и образуването на техническите резерви на застрахователите, презастрахователите и Гаранционния фонд.</p> |

| V. AUDIT AND CONTROL | V. ОДИТ И КОНТРОЛ |
|--|--|
| <p>The activities, duties and responsibilities described in the present document are subject to internal and external audits, performed in accordance with the Insurance Code, Independent Financial Audit Act and the Internal Audit Policy of Groupama Zastrahovane EAD, Groupama Zhivotozastrahovane EAD.</p> | <p>Дейностите, задълженията и отговорностите, описани в настоящия документ, подлежат на вътрешни и външни одити, извършвани в съответствие с Кодекса за застраховането, Закона за независимия финансов одит и Политиката за вътрешен одит на Групама Застраховане ЕАД, Групама Животозастраховане ЕАД.</p> |

DOCUMENT MAINTENANCE (ПОДДЪРЖАНЕ НА ДОКУМЕНТА)

| <u>Related Documents</u> | <u>Свързани документи</u> |
|--|--|
| <p>Legal Framework:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guidelines on Complaints Handling by Insurance Undertakings (EIOPA-BoS-12/069); ▪ Insurance Code; ▪ Ordinance No. 71 of the Financial Supervision Commission of 22 July 2021 on the requirements to the management system of insurers and reinsurers; ▪ Financial Supervision Commission Ordinance No. 53 of 23 December 2016 on the requirements to the reporting, valuation of assets and liabilities and establishment of technical provisions of insurers, reinsurers and the Guarantee Fund. <p>Internal Regulations:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C010200.2.1. "Complaints management" | <p>Правна рамка:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия (EIOPA-BoS-12/069); ▪ Кодекс за застраховането; ▪ Наредба № 71 на Комисията за финансов надзор от 22.07.2021 г. за изискванията към системата на управление на застрахователите и презастрахователите; ▪ Наредба № 53 на Комисията за финансов надзор от 23.12.2016 г. за изискванията към отчетността, оценката на активите и пасивите и образуването на техническите резерви на застрахователите, презастрахователите и Гаранционния фонд. <p>Вътрешно-нормативни документи:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ C010200.2.1. „Управление на жалби“ |