

Процедура за подаване и разглеждане на жалби

Leaders Group ЕООД, в качеството си на застрахователен брокер, вписан в Регистъра на застрахователните брокери, воден от Комисията за финансов надзор (КФН), уважава мнението и правото на клиентите си да изразят недоволство от предоставяните услуги.

Настоящата процедура има за цел да определи реда и условията, при които клиентите могат да подават жалби, както и начина, по който същите се разглеждат.

I. Право на подаване на жалба

Клиент на **Leaders Group** има право да подаде жалба във връзка с:

- Предоставени услуги от страна на компанията;
 - Действия или бездействия на служители на **Leaders Group**, които са в нарушение на нормативни актове, професионални или етични стандарти;
 - Нарушени права или законни интереси във връзка със застрахователно посредничество.
-

II. Начини за подаване на жалба

Жалбата може да бъде подадена **безплатно**, по един от следните начини:

- По електронна поща:
 office@leadersgroup.bg
 - На хартиен носител по пощата:

Leaders Group ЕООД
ул. „Кракра“ 22, ет.3, ПК 1504, гр.София, България
 - На място в офиси на дружеството, в рамките на работното време.
-

III. Съдържание на жалбата

За да бъде обработена своевременно, жалбата следва да съдържа:

1. **Имена на подателя;**
 2. **Контактна информация** (телефон, имейл, пощенски адрес);
 3. **Описание на случая**, включително конкретни факти, дати, обстоятелства;
 4. Копия на документи (ако има такива), свързани с жалбата;
 5. Подпис и дата (при хартиен носител).
-

IV. Срокове за разглеждане

- **Потвърждение за получаване:**
В срок до **7 календарни дни** от получаване на жалбата, **Leaders Group** изпраща потвърждение до клиента, че жалбата е приета за разглеждане.
- **Срок за отговор:**
Жалбата се разглежда и се предоставя **мотивиран писмен отговор** в срок до **30 календарни дни** от датата на получаването ѝ.

В случай че разглеждането на жалбата изисква повече време поради необходимост от допълнителна информация или документи, клиентът се уведомява за причините за забавянето и се посочва нов срок, който не може да надвишава **60 календарни дни**.

V. Възможност за обжалване пред КФН

Ако клиентът не е удовлетворен от отговора или не получи такъв в законоустановения срок, той има право да подаде сигнал или жалба до:

Комисия за финансов надзор (КФН)



Адрес: гр. София 1303, ул. „Будапеща“ №16



Тел.: +359 2 9404 999



Email: delovodstvo@fsc.bg



Уебсайт: www.fsc.bg
