

## КАКВО ПРЕДСТАВЛЯВА ProtectInvest?

Продуктът представлява индивидуален договор за застраховка „Живот“, свързана с инвестиционен фонд.

## ЗАЩО ДА ИЗБЕРЕТЕ ProtectInvest?

- Достъп до международни финансови пазари чрез предлаганите профилирани фондове
- Гъвкавост в избора Ви на срок на инвестицията
- Свобода да разполагате с парите си чрез пълни или частични откупи, без такси след 5-тата година
- Осигурявате финансова защита на близките си в случай на смърт

Застраховката Живот, свързана с инвестиционен фонд, е животнозастрахователен договор, при който Вие като клиент поемате риска от инвестицията, а „Групама Животнозастраховане Експрес“ ЕАД осигурява покритие - в случай на смърт.

## КАК РАБОТИ ПРОДУКТЪТ?

- Вие решавате каква сума да инвестирате и за какъв срок (съгласно лимитите по застрахователния договор)
- Избирате измежду 3 от предлаганите инвестиционни фондове и разпределяте каква сума в кой фонд да инвестирате
- „Групама Животнозастраховане Експрес“ ЕАД инвестира и Ви информира за съответния брой дялове във всеки от избраните фондове, както и цената на всеки дял
- По всяко време можете да правите промени по Вашия договор (допълнителни инвестиции, прехвърляне на дяловете от един в друг инвестиционен фонд, промяна на бенефициентите или откупи)
- В случай на настъпване на застрахователно събитие (доживяване или смърт в резултат на злополука или заболяване) „Групама Животнозастраховане Експрес“ ЕАД изплаща Застрахователна сума, съгласно условията на Вашия договор

## КОЙ Е ЗАСТРАХОВАТЕЛЯТ?

„Групама Животнозастраховане Експрес“ ЕАД, със седалище и адрес на управление: България, гр. София, ПК 1124, бул. „Цариградско шосе“ № 47А, бл. В, ет. 3, ЕИК № 175294549, регистрирано във водения от Комисията за Финансов Надзор публичен регистър на застрахователите, с Лиценз № 619-ЖЗ/04.05.2007.

### **Къде може да видите Доклада за платежоспособността и финансовото състояние на Застрахователя?**

Докладът за платежоспособността и финансовото състояние на „Групама Животнозастраховане Експрес“ ЕАД се публикува на интернет страницата на Застрахователя <https://www.groupama.bg>, след като бъде одобрен за съответната година по реда и в сроковете, определени в Кодекса за застраховане.

## КАК МОЖЕТЕ ДА СКЛЮЧИТЕ ЗАСТРАХОВКАТА?

Застраховката ProtectInvest може да сключите в офисите на „Експресбанк“ АД.

„Експресбанк“ АД е необвързан Застрахователен агент на „Групама Животнозастраховане Експрес“ ЕАД съгласно Застрахователен агентски договор №1.

„Експресбанк“ АД, със седалище и адрес на управление гр. Варна, бул. Владислав Варненчик 92, е вписано в Търговския регистър с ЕИК 813071350 ([www.brra.bg](http://www.brra.bg)), както и в регистъра на застрахователните агенти на Комисия за Финансов Надзор ([www.fsc.bg](http://www.fsc.bg)) като застрахователен агент на „Групама Животнозастраховане Експрес“ ЕАД.

Застрахователният агент не притежава повече от 10 на сто от гласовете в Общото събрание и капитала на „Групама Животнозастраховане Експрес“ ЕАД. Groupama Assurances Mutuelles, което е предприятие майка на Застрахователя по смисъла на чл.325, (1), т.4 във вр. с §1.т.19 от Кодекса за застраховането, не притежава акции, представляващи повече от 10 на сто от гласовете в Общото събрание и от капитала на Застрахователния агент.

Във връзка със застрахователния договор Застрахователният агент има договорно задължение да извършва застрахователно посредничество изключително за „Групама Животнозастраховане Експрес“ ЕАД за покритията по рисковے Живот. За извършваната дейност по застрахователно посредничество Застрахователният агент получава възнаграждение от Застрахователя.

Застрахователният агент събира от името и за сметка на Застрахователя заявленията за застраховане, както и дължимата премия по реда, посочен в Общите условия.

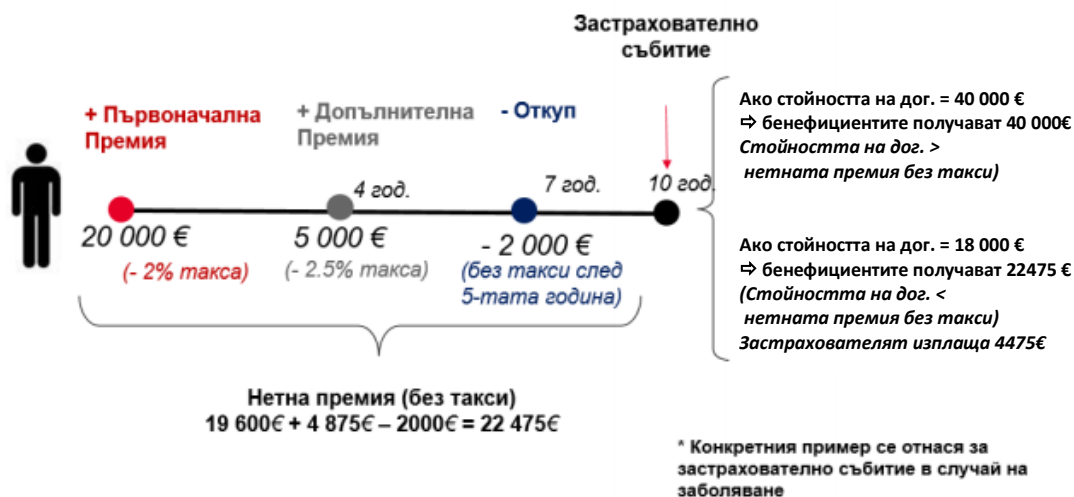
Този документ предоставя информация по чл. 324-328 от Кодекса за застраховане

## КАК РАБОТИ ПРОДУКТЪТ?

### ИНВЕСТИРАНЕ



### ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ЗАЩИТА



### Отказ от отговорност

Моля да имате предвид, че примерните изчисления, направени в тази информация, са само калкулационни примери, обосноваващи се на абстрактни допускания; т.е. те не взимат предвид реалната промяна в стойността на инвестиционните дялове във времето.

Protectinvest е застраховка Живот, свързана с инвестиционен фонд, при която рискът се поема от клиента. Поради това Вие трябва внимателно да направите избора на фонд според рисковия си профил. Вижте Въпросника, който да Ви помогне да определите нуждите си.

Застрахователят не носи отговорност за каквито и да е било претенции по Застрахователния договор, основаващи се на примерното изчисление.

## КАКВИ СА ПОКРИТИТЕ ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ РИСКОВЕ?

- Смърт в резултат на заболяване
- Смърт в резултат на злополука
- Доживяване при изтичане срока на договора

Този документ предоставя информация по чл. 324-328 от Кодекса за застраховане

Информация за изключените рискове може да намерите в Общите Условия и Заявлението за застраховане.

## КАКВИ СА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИТЕ ПЛАЩАНИЯ В СЛУЧАЙ НА ПОКРИТ РИСК?

### При доживяване на датата на изтичане на срока на договора

· Застрахованото лице ще получи Застрахователната сума (Нетната Стойност на Активите по договора).

### При смърт в резултат на заболяване

· Застрахованото лице ще получи Застрахователната сума, която е равна на Нетната Стойност на Активите по Договора плюс Застрахователно плащане, ако такова е дължимо, съгласно условията на договора.

### При смърт в резултат от заболяване и преди навършване на 70-годишна възраст на застрахованото лице

· Застрахователното плащане ще бъде в размер на позитивната разлика (ако има такава) между Нетната премия минус откупи (ако има такива) и Нетната Стойност на Активите по договора.

### При Смърт в резултат на злополука и преди навършването на 80-годишна възраст на Застрахованото лице

· Застрахователното плащане (ако има такава) ще бъде в размер на **по-голямата сума от:**

**А. Позитивната разлика (ако има такава) между Нетната премия минус откупи (ако има такива) и Нетната Стойност на Активите по Договора**

**и**

**Б. Нетната Стойност на Активите по Договора**, увеличена с 15% в случай на злополука. А в случай че злополуката е в резултат на пътно-транспортно произшествие с моторно превозно средство, Нетната Стойност на Активите по Договора, увеличена с 25%. Във всички случаи увеличението от 15%, съответно от 25%, описано в предходното изречение, не може да превишава 20 000 (двадесет хиляди) евро. В случай че увеличението с 15%, съответно с 25%, превишава 20 000 (двадесет хиляди) евро, увеличението на Нетната Стойност на Активите по Договора ще е с 20 000 (двадесет хиляди) евро.

## КАКЪВ Е СРОКЪТ НА ДОГОВОРА?

- Вие избирате срока на Вашия договор, който може да е от 5 до 25 години
- **Важно!** След 5-тата година няма такси за откуп
- Договорът Ви влиза в сила на датата на подписване на Заявлението и получаване на Първоначалната премия от „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД. Периодът на застрахователното покритие започва в 00:00 часа на датата на инвестиране на Първоначалната премия
- Договорът изтича на крайната дата на срока, който сте избрали. Той може да бъде подновен до 2 седмици преди неговия край, в случай че възрастта на Застрахования при изтичането на подновения срок не надхвърля датата, на която Застрахованият навършва 80 години.

### Договорът може да бъде прекратен предсрочно в един от следните случаи:

- На датата на настъпване на смъртта на Застрахованото лице
- В случай на пълен откуп
- В случай на прекратяване на договора по време на Срока на отказ
- На датата, на която застрахованото лице навърши 80 години
- В други, предвидени в закона случаи

### Срок и право на отказ от договора

*Вие може да се откажете от този договор в период от 30 (тридесет) дни от подписване на Заявлението за застраховане като попълните и изпратите съответно искане за прекратяване.*

*В този случай Първоначалната премия ще Ви бъде върната в пълен размер.*

Този документ предоставя информация по чл. 324-328 от Кодекса за застраховане

## ЗАСТРАХОВАТЕЛНА ПРЕМИЯ И ТАКСИ

Първоначалната премия се плаща от Вас при сключване на договора чрез банков превод по сметката на „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД.

Първоначалната премия трябва да е в размер на минимум 10 000 евро (освен ако не е договорено друго в Сертификата) и, след като се удържи началната такса **върху премиите**, се инвестира от „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД.

Първоначална и Допълнителна Премия	Такса върху премиата
<10 000 EUR (приложима само за Допълнителна премия)	2.5%
>=10 000 EUR & < 30 000 EUR	2%
>=30 000 EUR	1.5%

Вие можете да плащате и Допълнителни премии през срока на Застрахователния договор. Те трябва да бъдат в размер от минимум 1 000 евро.

Началната такса посочена по-горе, е приложима и за Допълнителните премии и се удържа преди инвестирането.

Следните рискови премии и такси се приспадат по време на договора:

Вид такса	%	Удържане	Изчисление
Рискова премия	0.5% годишно	Месечно	Съответният процент от стойността на Договора и приспадат от броя дялове в края на всеки месец
Такса за управление	1% годишно	Месечно	Съответният процент от стойността на Договора и приспадат от броя дялове в края на всеки месец
Откуп	2%	При откуп <b>ВАЖНО!</b> Откупът е без такси след 5-тата година	Съответният процент от Откупната стойност
За всяко прехвърляне от един в друг фонд	0.5%	<b>ВАЖНО!</b> ПЪРВОТО ПРЕХВЪРЛЯНЕ е безплатно	Съответният процент от прехвърляните дялове

*Застрахованото лице заплаща годишна вноска от 1 лев за Обезпечителния фонд.*

## КАК ДА НАПРАВЯ ОТКУП И КАК ЩЕ БЪДЕ НАМАЛЕНА ЗАСТРАХОВАТЕЛНАТА МИ СУМА?

### Откуп

Означава частично или пълно плащане на Откупната стойност на Притежателя на полицата, в съответствие с негово искане.

### Откупна стойност

Откупната стойност се равнява на платената на притежателя на полицата сума, изчислена в дялове по цената им към датата на прекратяване на инвестицията и намалена с такси по Откупа (ако са дължими).

· Имате право да поискате частичен или пълен Откуп, като изпратите Искане за откуп.

Този документ предоставя информация по чл. 324-328 от Кодекса за застраховане

## ProtectInvest ЗАСТРАХОВКА ЖИВОТ, СВЪРЗАНА С ИНВЕСТИЦИОНЕН ФОНД

- При получаване на Искането „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД се задължава да плати Откупната Стойност в срок от 15 работни дни.
- Такса в размер на 2% от стойността на Откупа и се приспада само през първите 5 години от договора.
- Максимум 4 частични Откупа са възможни на застрахователна година.
- Минималният размер на частичния Откуп е 1 000 евро, представляващи еквивалента на броя на дяловете, умножени по цената на дяла на датата на получаването на Искането.
- Минималната сума, която трябва да остане инвестирана по Договора след частичния Откуп, е 2 500 евро (еквивалентът на броя на дяловете, умножени по цена на дял към датата на получаване на Искането).
- Ако изчислението на частичния Откуп покаже, че в договора остават по-малко от 2500 евро, тогава трябва да се направи пълен Откуп.
- При частичен Откуп се намалява броя на дяловете по Договора с броя на дяловете, за които е поискан частичен Откуп от клиента.
- Плащането на частичен Откуп намалява Застрахователната сума (равна на Стойността на активите по договора).
- Плащането на пълната Откупна стойност прекратява Договора предварително, както и Периода на индивидуалното застрахователно покритие.

## КАКЪВ Е ДАНЪЧНИЯТ РЕЖИМ ?

Съгласно чл.19, ал.1 от ЗДДФЛ „сумата от годишните данъчни основи по чл. 17 се намалява с направените през годината лични вноски за допълнително доброволно осигуряване в общ размер до 10 на сто от сумата от годишните данъчни основи по чл. 17, както и с внесените през годината лични вноски за доброволно здравно осигуряване и премии/вноски по договори за застраховки "Живот" в общ размер до 10 на сто от сумата от годишните данъчни основи по чл. 17 от ЗДДФЛ.“

Съгласно чл.19, ал.2 от ЗДДФЛ „месечната данъчна основа по чл. 42, ал. 2 за доходи от трудови правоотношения се намалява с направените през месеца чрез работодател лични вноски за допълнително доброволно осигуряване в общ размер до 10 на сто от месечната данъчна основа по чл. 42, ал. 2, както и с внесените през месеца за сметка на лицето лични вноски за доброволно здравно осигуряване и премии/вноски по договори за застраховки "Живот" в общ размер до 10 на сто от месечната данъчна основа по чл. 42, ал. 2 от ЗДДФЛ.“

Данъчното облекчение по чл.19 ал. 1 и 2 се ползва, когато съгласно сключения със застрахователното дружество договор физическото лице - носител на задължението за данъка, е застраховано.

Чл. 28. (Изм. - ДВ, бр. 113 от 2007 г.) (1) Годишната данъчна основа за доходите от стопанска дейност като едноличен търговец се определя, като облагаемият доход по чл. 26 за данъчната година се намалява с вноските, които самоосигуряващото се лице е задължено да прави за данъчната година за своя сметка по реда на Кодекса за социално осигуряване и на Закона за здравното осигуряване, както и с внесените в чужбина задължителни осигурителни вноски, които са за сметка на физическото лице.

(2) Съгласно чл.28 ал.2 от ЗДДФЛ, годишната данъчна основа за доходите от стопанска дейност като едноличен търговец се намалява със: с внесените през годината лични вноски за доброволно здравно осигуряване и премии/вноски по договори за застраховки "Живот" в общ размер до 10 на сто от годишната данъчна основа.

Съгласно чл.13, ал.1 т.7 от Закона за данъците върху доходите на физическите лица не са облагаеми доходите от инвестиции на техническите резерви, получени по застрахователни договори, а съгласно т.14 и застрахователните обезщетения, когато е настъпило застрахователно събитие;

Съгласно чл.38, ал.8 от ЗДДФЛ с окончателен данък се облага брутната сума на облагаемите доходи от застраховки "Живот", придобити на датата на: (i) обратно получаване на внесените суми за застраховки "Живот"; (ii) изменение на застрахователния договор, за който е ползвано облекчение по чл. 19, в договор, за който не може да се ползва посоченото облекчение; (iii)

Този документ предоставя информация по чл. 324-328 от Кодекса за застраховане

## ProtectInvest ЗАСТРАХОВКА ЖИВОТ, СВЪРЗАНА С ИНВЕСТИЦИОНЕН ФОНД

усвояване на сумите по застрахователен договор за погасяване на заем, когато застраховка "Живот" се ползва за обезпечение на задължение на физическото лице.

Съгласно чл.24, ал.1 от ЗДДФЛ облагаемият доход от трудови правоотношения е трудовото възнаграждение и всички други плащания в пари и/или в натура от работодателя или за сметка на работодателя, с изключение на доходите, посочени в ал. 2.т.12, а именно, направените от работодателя социални разходи до 60 лв. месечно за всяко осигурено лице за вноски/премии за допълнително доброволно осигуряване, доброволно здравно осигуряване и/или застраховка "Живот", отчетени от предприятията и търговските представителства, независимо дали извършват стопанска дейност.

Съгласно чл.38, ал.9, не се облагат с окончателен данък доходите по ал. 8, съответстващи на частта от вноските/премиите, за които не е ползвано данъчно облекчение по реда на чл. 19 или чл. 24, ал. 2, т. 12.

Съгласно чл.46 от ЗДДФЛ Ставката на окончателния данък е 10 на сто в случаите на получаване на суми след изтичане срока на договора за застраховка "Живот", който до 15 години и 7 на сто за доходите в случаите на получаване на суми след изтичане срока на договора за застраховка "Живот", който е 15 или повече години.

Съгласно § 1 т.14, т.15, т.16 от Допълнителните разпоредби на ЗДДФЛ

14. "Застраховки "Живот" за целите на чл. 19, чл. 24, ал. 2, т. 12 и чл. 28, ал. 2, т. 1 са сключваните от застрахователи, лицензирани съгласно Кодекса за застраховането, или от застрахователи със седалище в държава – членка на Европейския съюз, или в друга държава – страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство, извършващи дейност при условията на правото на установяване или на свободата на предоставяне на услуги:

а) застраховка "Живот", която включва застраховка само за достигане на определена възраст, застраховка само за смърт, застраховка за достигане на определена възраст или за по-ранна смърт, посочена в т. 1 (Живото застраховане), буква "а" и т. 3 (Живото застраховане, свързано с инвестиционни фондове), буква "а" от раздел I на приложение № 1 от Кодекса за застраховането.

б) застраховка с изплащане на анюитети (пенсия или рента) по т. 1(Живото застраховане), буква "б" и т. 3 (Живото застраховане, свързано с инвестиционни фондове), буква "б" от раздел I на приложение № 1 от Кодекса за застраховането.

15. "Доходи от инвестиции на техническите резерви" е разпределената от застраховател по партидите на застрахованите лица част от нетния финансов приход от инвестициите на средствата на математическия (премийния) резерв.

16. "Застрахователно обезщетение" е застрахователно обезщетение по смисъла на Кодекса за застраховането.

### **Внимание!**

**Моля да имате предвид, че информацията по-горе е предоставена въз основа на ЗДДФЛ с последно изменение обнародвано в Дв бр. 98 от 9.12.2016.**

**Застрахователят не носи отговорност за последващи изменения в данъчния режим.**

Този документ предоставя информация по чл. 324-328 от Кодекса за застраховане

## ProtectInvest: Инвестиционни фондове, дялове и прилежащи активи

Вие избирате в кои от фондовете по-долу да бъде направена инвестицията от „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД.

**ВЪВ!** Ключова информация за инвеститора трябва да получите заедно с този документ.

Може също така да я намерите на сайта на „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД:

<https://www.groupama.bg>

За Вашата инвестиция се грижи нашият партньор Асет мениджър CPR, който управлява фондовете, осигурявайки оптимална възможност за доходност.

Броят дялове във Вашия договор ще зависи от сумата, която ще инвестирате в началото, както и като допълнителна инвестиция. Цената на един дял от определен фонд се сменя всеки ден и Вие може да я следите на сайта на „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД: <https://www.groupama.bg>

### Какво е Нетна Стойност на Активите по Договора Ви?

Тя е равна на броя на дяловете по Договора на Притежателя на полицата, умножени по цената на дяловете към определена дата.

### Възможности и рискове, свързани с инвестициите във фондове

При инвестиция във фонд, заедно с възможностите за печалба и увеличаване на стойността на активите по договора Ви, се крият и рискове за загуба от инвестицията. Рискът да се намали стойността на договора поради падане на цената на дяловете се поема от Вас. Асет мениджърът цели да намали тези рискове от спадове на цените и да увеличи печалбите от инвестициите в съответния фонд. Въпреки това няма гаранция, че инвестицията ще е с печалба.

### ДИВЕРСИФИКАЦИЯ

#### Печелившата стратегия

Когато планирате средно- и дългосрочни инвестиции, диверсификацията е важна част от стратегията Ви за печалба. Тя Ви дава възможност да се възползвате от потенциала на финансовите пазари.

Например, когато избирате между Defensive & Reactive фонд, спрямо профила и целите Ви, диверсифицирате инвестицията и търсите баланс между различните финансови инструменти (акции, облигации и др.) и нивата на риск.

Фондове	ISIN код	Валута	Дата на създаване	Ниво на риск	Минало представяне в %*		
					1Y (31.12.2018)	3Y	5Y
CPR Invest - Defensive - A – Acc	LU1203018533	Euro	27.03.2015	3 от 7	- 6,24%	- 1,31%	1,25%
CPR Invest - Reactive - A – Acc	LU1103787690	Euro	29.08.2014	5 от 7	- 7,51%	- 0,38%	2,64%
CPR Invest - Dynamic - A – Acc	LU1203020190	Euro	27.03.2015	6 от 7	- 8,51%	0,70%	4,53%

\* Представянето на фондовете, нетно от застрахователна такса, се променя често и Вие може да го следите на <https://www.groupama.bg>

## ДА ОПРЕДЕЛИМ ИНВЕСТИЦИОННИТЕ ВИ ЦЕЛИ И НУЖДИ

### 1. Кое от посочените долу показва нивото Ви на познание за инвестициите?

Аз съм опитен инвеститор и имам добро познание за видовете инвестиции 20

Познавам основните видове инвестиции с различен вид риск и доходност, но нямам опит в

Инвестициите 10

Този документ предоставя информация по чл. 324-328 от Кодекса за застраховане

Имам бегли познания за инвестициите 0

## 2. Каква е целта на инвестициите Ви?

Искам инвестиционен портфейл с максимална дългосрочна доходност и разбирам, че стойността на инвестициите ми може да намалее много в определени ситуации 20

Основната ми цел е дългосрочна доходност, но мога и да приема по-ниска доходност, за да минимизирам риска да загубя пари 10

Искам да имам стабилен доход и нарастване без драстично намаляване на инвестицията 0

## 3. Ако стойността на инвестицията Ви започне да намалява за кратък период?

### Няма за какво да се тревожа

Лесно приемам драстично намаляване на стойността на инвестициите ми, като очаквам положителна дългосрочна доходност 20

### Леко притеснен съм

Незначително намаляване в кратък период не е важно при очакване от положителна дългосрочна доходност 10

### Силно разтревожен съм

Основната ми цел е да защита инвестициите ми 0

### Общо точки

<b>ЗАЩИТА</b>	Нуждата на клиента е от защита на инвестицията. Той приема ниска доходност	=< 25 точки
<b>БАЛАНСИРАНА ДОХОДНОСТ</b>	Стабилна печалба, но се приема и загуба в кратък срок	<= 25 =<45 точки
<b>ДИНАМИЧНА ПЕЧАЛБА</b>	Възможно най-висока доходност и приемане на по-висок риск	>=45 точки

## КОМПЕТЕНТНА ЮРИСДИКЦИЯ

Договорът се урежда в съответствие с българското законодателство.

Това означава, че в случаите, неуредени в Заявлението за Застраховане, Общите условия, както и документите, предоставени от „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД, се прилагат разпоредбите на Кодекса за застраховането и на съответните подзаконовни актове.

Моля, обърнете внимание, че дадената тук информация не е изчерпателна и ние Ви съветваме да прегледате детайлно и Заявлението за застраховане, Общите условия и всички други материали, предоставени от „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД, и да потвърдите, че продуктът отговаря на Вашите нужди, инвестиционен профил и рисков апетит.

## КАКВИ СА МЕТОДИТЕ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ?

В случай на спор между Застрахователя и застрахованото лице (и застрахователното лице или бенефициента), той може да бъде разрешен по извънсъдебен или съдебен път. Като при избран извънсъдебен способ, за решаване на спора се дава възможност на правоспособни медицински експерти да действат като арбитър между двете страни по спора. Стъпките за медицинския арбитраж са описани по-долу:

- Всяка страна има възможност да назначи по един експерт, който да действа от нейно име.
- Ако лицето, подало жалбата, обжалва писмено мнението на експерта на Застрахователя, то той/тя има право да избере и назначи друг експерт за негова/нейна сметка. Писменото становище на този експерт трябва да бъде изпратено на Застрахователя.
- Ако и между експертите на двете страни по спора не се постигне съгласие, може да бъде назначен трети експерт за сметка на двете страни като разходите се разделят поравно. Двата преди това назначени експерти трябва да стигнат до общо съгласие за избора на трети експерт и на база на решението на този трети експерт да постигнат съгласие с цел да регулират жалбата.

Този документ предоставя информация по чл. 324-328 от Кодекса за застраховане



· Разходите и таксите за назначаване на първите двама експерти са за сметка на страната, назначила експерта.  
Разходите, извършени за назначаване на третия експерт, се поделят между двете страни по равно.

### КОИ СА КОМПЕТЕНТНИТЕ ОРГАНИ, КЪМ КОИТО ДА СЕ ОБЪРНЕТЕ В СЛУЧАЙ НА ЖАЛБА?

При условие че не сте удовлетворени от решението на жалба или от решението, предложено от „Групама Животозастраховане Експрес“ ЕАД, можете да подадете жалба пред компетентните органи, като например Комисията за защита на потребителите и Комисия за финансов надзор, компетентния български съд.

### ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА СРЕЩУ ЗАСТРАХОВАТЕЛНИЯ АГЕНТ

Потребителите на застрахователни услуги (или други засегнати лица) могат да подават жалби относно дейността на застрахователния агент.

Жалби се подават в писмена форма, на адреса на агента (*седалище и адрес на управление: „Експресбанк“ АД, гр. Варна, бул. „Владислав Варненчик“ 92*) или на адреса на съответен офис или клона, в който потребителят е обслужван, чрез електронна поща, телефон или факс, публикувани в интернет страницата на агента <https://www.expressbank.bg>

Потребителят получава отговор на жалбата си или в някои случаи, при по-сложни казуси, които изискват задълбочена проверка, потребителят получава уведомително писмо, че жалбата е приета и се разглежда.

В случай, че разглеждането на жалбата от страна на банката и решението, което е предложено, не удовлетворява потребителят, спорът може да се отнесе до по-горна инстанция и висшето ръководство на „Експресбанк“ АД, както и пред компетентните органи, като например Комисия за финансов надзор, Българска Народна банка, Комисията за защита на потребителите, или до органи, посочени в Глава Девета от Закона за защита на потребителите.