



ДО  
Г-Н БОЙКО АТАНАСОВ  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
КОМИСИЯТА ЗА ФИНАНСОВ НАДЗОР

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН АТАНАСОВ,**

Повод да се обърна към Вас са постъпили до омбудсмана жалби от граждани срещу „Електрохолд Продажби“ ЕАД, в които се твърди следното:

След плащане на задължения към дружеството за изразходвана електрическа енергия на каси в EasyPay, за което е достатъчно посочване на телефонен номер (дължимите суми могат се плащат и от трети лица), установяват, че без тяхно знание и съгласие им е удържана допълнително сума от 2 лв., представляваща първа вноска по застраховка „ЕлектрозаЩИТа“.

Гражданите поставят искане за прекратяване на тази порочна практика.

Видно от сайта на „Електрохолд Продажби“ ЕАД:

- застраховка „ЕлектрозаЩИТа“ е доброволна имуществена застраховка, която осигурява покритие на щети върху битови електроуреди, предизвикани от късо съединение, токов удар и пренапрежение в електрическата мрежа вследствие на мълния;

- „ЕлектрозаЩИТа“ е съвместен продукт на „ЗД Евроинс“ АД и „Електрохолд Продажби“ ЕАД, и е предназначена само за битовите потребители на „Електрохолд Продажби“ ЕАД.

При справка в сайта на застрахователното дружество, в раздел „Информационни документи за застрахователни продукти“ се установява обаче, че няма публикувани такива за застраховка „ЕлектрозаЩИТа“;

- публикувани са Общи условия по застраховка „ЕлектрозаЩИТа“ (ОУ), в сила от 07.02.2023 г.

Съгласно ОУ, „ЗД Евроинс“ АД (застраховател) сключва с „Електрохолд Продажби“ ЕАД (застраховач) договори за застраховане на битови електроуреди, намиращи се в недвижим имот със съответната точка на доставка, във връзка с който има сключен договор и клиентски номер за продажба на електрическа енергия със застраховачия.

Видно от публикувана на сайта на електроснабдителното дружество информация, застраховката е доброволна и същата е възможно да бъде сключена по два начина: 1/ В зависимост от това дали клиентът е получил писмо-предложение за издаване на застрахователен сертификат заедно с фактурата си за електрическа енергия. В случай че е получено такова предложение, първата и всяка следваща вноска за застраховката може да се плати само на каса на платежен оператор FastPay или EasyPay при заплащане на месечната сметка за електроенергия, като при заплащане на първата вноска застраховката се активира; 2/ Ако не е получено писмо-предложение, е необходимо клиентът да посети търговски център на Електрохолд и да заяви желанието си пред служител.

Сертификатът за застраховката ще бъде разпечатан и предоставен в касата, в която е заплатена вноската.

Относно прекратяването на застрахователното покритие на сертификата се посочва, че същото може да стане в деня на заплащане на първа вноска - на касата в същия офис на платежния оператор, в който е извършено плащането, а във всички останали случаи – като се



## ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

подаде писмено уведомление до застрахователя, считано от датата на изтичане на месеца, за който е платена вноска от застрахователната премия.

### **УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН АТАНАСОВ,**

От постъпилите до омбудсмана жалби до момента се установява, че „Електрохолд Продажби“ ЕАД, без знанието и съгласието на потребители, при заплащане на задълженията им за електроенергия, единствено чрез EasyPay и FastPay, удържа месечна вноска по застраховка „ЕлектрозаЩИТа“, за които последните разбират едва след като са платили. В един от случаите, служител на EasyPay е заявил, че тази застраховка е задължителна. След плащането на каса не се издава винаги сертификат за застраховката.

Не е ясен и принципът, по който се определят застрахованите лица, тъй като дори и при получена по електронна поща „Предоговорна информация за ползвателите на застрахователни услуги съгласно чл.324, чл. 325 и чл. 326 от Кодекса за застраховането“, при заплащане след това на каса на EasyPay на текущо задължение към дружеството не е начислена винаги вноска по застраховка „ЕлектрозаЩИТа“.

Това поведение на монополист смятам за недопустимо.

Освен това, искам да Ви обърна на внимание на ОУ, при преглед на които се установява например, клауза за „Исключения от застрахователното покритие“ – чл. 6, която няма отношение към застраховката, а именно: изключена е отговорността на застрахователя за загуби, вреди и/или разходи, предизвикани или произтекли от „заразно заболяване или от страх или заплахата от възникване на заразно заболяване...“.

С оглед на изложеното и на основание Закона за омбудсмана се обръщам към Вас по компетентност за проверка на дейността на „ЗД Евроинс“ АД и „Електрохолд Продажби“ ЕАД във връзка със застраховка „ЕлектрозаЩИТа“, с цел защита правата на клиентите на електроснабдителното дружество.

Съгласно чл. 22, ал. 5 от Правилника за организацията и дейността на омбудсмана, приложено Ви изпращам жалби от граждани по проблема.

*Приложение: Съгласно текста*

**С уважение,**

**ПРОФ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА  
ОМБУДСМАН НА  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**