

# ПРОЦЕДУРА И СРОКОВЕ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛНО ДРУЖЕСТВО ДАЛЛБОГГ: ЖИВОТ И ЗДРАВЕ“ ЕАД

## Раздел I Общи положения и цел

**Чл. 1.** (1) Настоящата Процедура урежда:

1. реда и начина за подаване на жалби;
2. реда и начина за приемане и регистриране на подадените жалби;
3. процедурата за разпределяне на регистрираните жалби и за извършване на проверка, и събиране на информация;
4. Сътрудничеството и координацията между различни структурни звена, ангажирани в процеса по обработка на жалбите;
5. реда за изготвяне и начина на изпращане на отговора на жалбата;
6. корективни мерки и действия във връзка с получена жалба;
7. Контрола върху дейността по приемане, разглеждане и отговор на жалби.

(2) Жалба, по смисъла на тази процедура, е всяко устно или писмено оплакване, изразяване на несъгласие или неудовлетворение, предложение или забележка на клиент, или негов наследник, относно предоставяните от „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД продукти и услуги, включително, свързани с поведението на нейни служители, осигурителни посредници или други лица, с които дружеството има сключен договор.

(3) В обхвата на настоящата процедура се включват и предвидените в правилниците за организацията и дейността на управляваните от „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД фондове за допълнително пенсионно осигуряване:

1. жалби срещу решения на Съвета на директорите и актове на представляващите дружеството;
2. Сигнали срещу действия на осигурителни посредници или за нарушения на служители на дружеството,

(4) Настоящата процедура се прилага и за получените в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД писмени жалби чрез надзорни или други административни и държавни органи, и организации.

**Чл. 2.** (1) Основна цел на настоящата процедура е жалбите от осигурени лица, пенсионери и техните наследници на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД да бъдат разрешени ясно, справедливо и безпристрастно, в рамките на предварително установените срокове за отговор.

(2) При разрешаването на спорове, възникнали във връзка с получена жалба, се цели бързина и обективност при вземане на решенията и изготвяне на отговора, предотвратяване на съдебни спорове, запазване доброто име на дружеството, анализиране и отстраняване на причините, довели до подаване на жалби.

(3) Допълнителни цели на Процедурата са:

1. да регламентират ясна и обективна процедура за приемане, регистриране, разпределяне, разглеждане и изготвяне на отговор, в установените срокове, на жалбите;
2. да уредят координацията и субординационните отношения между отделните структурни звена в дружеството при обработката на жалбите, както и последователността на извършваните от тях действия;
3. да гарантират спазване на принципите за законност, прозрачност, обективност и конфиденциалност, и избягване конфликт на интереси при администриране на жалбите;
4. повишаване качеството на предоставяните услуги и грижа за клиента, въз основа на периодичен и детайлен анализ на постъпилите жалби.

**Чл. 3.** Настоящата процедура се публикува на интернет страницата на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД и информация за тяхното съдържание се предоставя на осигурени лица, пенсионери и техните наследници при изразено желание от тяхна страна, в офис на дружеството или в писмен вид, в отговор на получено искане от тяхна страна.

**Чл. 4.** С оглед подобряване на съществуващите практики, ефективното събиране и анализиране на информация, мониторинг на жалбите и контрола върху свързаната с тях дейност, се обособяват следните категории жалби, в зависимост от техния предмет:

1. жалби, отнасящи се до лошо обслужване на осигурени лица, пенсионери и техните наследници или до качеството на предлаганите от дружеството продукти и услуги, вкл. сигналите по чл. 1, ал. 3, т. 2;

2. жалби по чл. 1, ал. 3, т. 1;

3. жалби по Наредба № 3 от 24.09.2003 г. на Комисията за финансов надзор или по Наредба № 33 от 19.09.2006 г. на КФН;

4. жалби за непреведени осигурителни вноски по индивидуалната партида на осигурените лица във фондовете за допълнително задължително пенсионно осигуряване, управлявани от „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД.

**Чл. 5.** (1) Всички, постъпили в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД, жалби се обработват централизирано, от Дирекция „Правна дейност“, или друго структурно звено, на което, поради специфичния предмет на жалбата, е възложено разглеждането ѝ и изготвянето на Отговор.

(2) Всички служители и структурни звена на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД са длъжни да оказват съдействие на звеното, на което е възложено разглеждане на жалба, в рамките на функциите и компетентността си.

(3) Централизираното обработване на жалбите има за цел да осигури ефективното събиране на информация и изготвяне на отговор, мониторинг на съдържанието им и контрол върху свързаната с тях дейност.

## Раздел II

### Регистриране, разглеждане и отговори по жалби

**Чл. 6.** Адресираните до „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД жалби могат да се подават:

1. устно – в офис на дружеството или при срещи, или обслужване на осигурени лица, пенсионери и техните наследници, извън офиса;

2. по телефона;

3. писмено:

а) с писмо, на адреса на централния офис на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД;

б) по имейл, на адрес: [info@dallbogg.bg](mailto:info@dallbogg.bg)

в) в офис на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД.

**Чл. 7.** (1) Получените в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД жалби по чл. 6, т. 3, б. „Г“ се завеждат с входящ номер в съответния офис и се изпращат по установения ред в централата, където, след получаването им, се регистрират по реда на ал. 1.

(2) При получаване на жалба по чл. 6, т. 1 или 2 служителят на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД трябва, с внимание и вежливост, в рамките на своите отговорности, да изчерпва всяка възможност за разрешаване жалбата, в рамките на водения разговор, както и да информира клиента за реда и начина за подаване на писмена жалба, ако не е удовлетворен от отговорите на служителя или има нужда от допълнителна информация.

(3) Жалбите по ал. 3 се регистрират в информационната система, като се отбелязват данните на клиента, с когото е воден разговор, кратко описание на проблема, действията на служителя и резултатът – решен ли е проблемът или не.

**Чл. 8.** (1) Постъпилите в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД жалби по чл. 7, ал. 1 и 2 след поставяне на входящ регистрационен индекс се предават на Изпълнителния директор, който с резолюция ги разпределя за обработване на служители, определени в писмена Заповед на изпълнителните директори.

(2) Ако в хода на проверката по ал. 2 служителят, обработващ жалбата, установи, че за изясняване на изложените в нея оплаквания е необходима допълнителна информация или документи, той може, съгласувано с прекия си ръководител, да ги поиска от жалбоподателя,

чрез телефонен разговор или в писмен вид, по начина, по който е получена жалбата или подателят е заявил, че желае да му бъде изпратен отговора.

(3) В случаите по ал. 3, ако поисканата допълнително информация или документи не бъдат предоставени, отговорът на жалбата се изготвя въз основа на фактите и документите, с които разполага „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД, в рамките на срока по чл. 12.

(4) Когато изложението в жалбата проблем е с висока степен на сложност или той засяга дейността на различни структурни звена, служителят, обработващ жалбата, съгласувано с прекия си ръководител, предоставя копие от жалбата на тези звена, които, в рамките на своята компетентност и функции, оказват съдействие за решаването на изложението в нея проблем и при изготвянето на отговора.

(5) в случаите по ал. 5 координирането на дейностите между структурните звена се извършва от служителя, обработващ жалбата, по начин, гарантиращ изясняване в максимална степен на изложението в нея проблем и спазването на срок по чл. 12.

(6) Ръководителят на структурното звено, на което е разпределена жалбата, отговаря за следенето и спазването на сроковете за отговор, както и за избягване на конфликт на интереси, като за целта организира, наблюдава и контролира процеса по разглеждането на жалбата и изготвянето на отговор.

**Чл. 9.** (1) След приключване на проверката и въз основа на установените факти и обстоятелства служителят, обработващ жалбата, изготвя проект на отговор по нея и го предоставя за съгласуване на прекия си ръководител.

(2) В случаите по чл. 8, ал. 5 проектът на отговор се съгласува и със структурните звена, съдействали при разглеждането на жалбата и изготвянето на отговора.

(3) Изготвеният и съгласуван отговор се предоставя за подпис на представляващите „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД.

(4) Когато жалбата е адресирана до Съвета на директорите на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД, проектът на отговор се внася за разглеждане на негово заседание от Председателя, който подписва отговора, след утвърждаване на неговото съдържание от Съвета на директорите.

**Чл. 10.** (1) Отговорите на жалбите трябва да са ясни и да съдържат конкретни мотиви и обяснения, включително на позицията на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД, както и информация за последващите възможности за развитие и разрешаване на проблема, предмет на жалбата.

(2) Когато „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД не е компетентно да разгледа адресирана до него жалба, тя се препраща от Дружеството на компетентния орган или институция, за което изрично се уведомява жалбоподателя.

**Чл. 11.** Изготвеният и подписан отговор на жалба се извежда, съгласно установената процедура на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД и се изпраща:

1. по пощата:

а) когато жалбата е получена по пощата или жалбоподателят изрично е посочил в нея, че желае отговорът да му бъде изпратен на посочен от него адрес;

б) когато жалбата е получена по реда на чл. 6, т. 3, б. „б“ или „в“, но с оглед сигурността на съдържащата се в отговора информация, той не следва да се изпраща по имейл.

2. по имейл, когато жалбата е получена по реда на чл. 6, т. 3, б. „б“ или „в“, или жалбоподателят изрично е посочил в нея, че желае отговорът да му бъде изпратен на посочен от него имейл адрес.

3. в офис на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД, когато жалбоподателят изрично е посочил в жалбата, че желае да получи отговора в офис на дружеството.

**Чл. 12.** (1) Крайният срок, който включва разглеждането, изготвянето на отговор и изпращането на отговора, на получените в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД жалби, е 30 дни от датата на регистрирането им по чл. 7, ал. 1 или завеждането им по чл. 7, ал. 2.

(2) За жалбите, получени от надзорни или други административни и държавни органи, и организации не се прилага срокът по ал. 1, а този, указан в съответната жалба.

### **Раздел III Контрол**

**Чл. 13.** Цялостния контрол на дейността по администриране, разглеждане и отговор на получените в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД жалби се осъществява от Служба „Вътрешен контрол“.

**Чл. 14.** (1) „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД извършва системен (количествен и качествен) и сравнителен анализ на жалбите, като статистическата информация се анализира и сравнява с тази, от жалбите от предходни периоди, с цел да се постигне:

1. усъвършенстване на предлаганите продукти и услуги;
2. по-качествено обслужване на осигурени лица, пенсионери и техните наследници;
3. усъвършенстване на процедурата за разглеждане на жалби.

(2) Анализът по ал. 1 може да съдържа и предложения за предприемане на съответни коригиращи мерки и действия, както и обобщение на резултатите от предприети в тази връзка мерки от предходни години.

(3) Анализът по ал. 1 се извършва по възлагане на представляващите „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД или по инициатива на Служба „Вътрешен контрол“ във връзка с осъществяваната от нея контролна дейност.

### **Раздел IV Сигнална функция**

1. Всяко осигурено лице, пенсионер в управляваните от дружеството пенсионни фондове, и/или негови наследници могат да отправят жалби по всички въпроси, които засягат правата му до Попечителските съвети на УПФ и ППФ, респ. пред Консултативния съвет на ДПФ.

2. Жалбите и сигналите се отправят до Председателя на съответния съвет чрез Изпълнителния директор на дружеството.

3. В тридесет дневен срок, Съветът до който е отправена жалбата определя комисия в състав от трима от членовете си.

4. Комисията отговаря на жалбата в двумесечен срок от постъпването ѝ.

### **Раздел V Заклучителни разпоредби**

1. Настоящата процедура е приета от Съвета на директорите на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД с решение по Протокол № 2/26.02.2021 г. и влиза в сила от същата дата.