

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

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.