

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) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Жалба, по смисъла на тази процедура, е всяко устно или писмено оплакване, изразяване на несъгласие или неудовлетворение 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. (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) възражения срещу 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) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Основна цел на настоящата процедура е жалбите от осигурени лица, пенсионери на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД и техните наследници 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. (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) да регламентира ясна и обективна процедура за приемане, регистриране, разпределяне, разглеждане и изготвяне на отговор, в установените срокове, на жалбите;

2. (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) да уреди координацията и субординационните отношения между отделните структурни звена в дружеството при обработката на жалбите, както и последователността на извършваните от тях действия;
3. (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) да гарантира 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. (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Настоящата процедура се публикува на интернет страницата на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД и информация за нейното 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. (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) възражения 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) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) по имейл, на адрес: info@dallbogg.bg;
- в) в офис на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД.

Чл. 7. (1) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Получените в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД жалби по чл. 6, т. 3, б. „в“ се изпращат в централния офис на дружеството, където се завеждат с входящ регистрационен номер. Получените в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД жалби по чл. 6, т. 3, б. „а“ и „б“ се завеждат с входящ регистрационен номер в централния офис на дружеството.

(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 на 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.

Чл.7а. (предишен чл.7, ал.3, изм. и доп. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) (1) Жалбите по чл.6, т. 3, б. „а“ – „в“ се регистрират в регистър на постъпили в дружеството писмени жалби, който съдържа включително, но не само следните данни:

1. входящ регистрационен номер;
2. три имена и ЕГН на жалбоподателя в случай, че е физическо лице и наименование и ЕИК, в случай че жалбоподателят е юридическо лице;
3. начин на постъпване на жалбата;
4. кратко описание на вида и характера на жалбата;
5. действия на служителя, обработващ жалбата;
6. изходящ регистрационен номер и дата на писмен отговор до жалбоподателя.

(2) Жалбите по чл.6, т.1 и т.2 се регистрират в регистър на постъпили в дружеството устни жалби, 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) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Постъпилите в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД жалби по чл. 6, т.3 се предават на Изпълнителен директор, който с резолюция ги разпределя за обработване на служители, определени в писмена Заповед на изпълнителните директори.

(2) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Ако в хода на обработване на жалбата служителят, който я обработва, установи, че за изясняване на изложените в нея оплаквания е необходима допълнителна информация или документи, той може, съгласувано с Изпълнителен директор, да ги поиска от жалбоподателя по начина, по който е получена жалбата или подателят е заявил, че желае да му бъде изпратен отговора.

(3) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) В случаите по ал. 2, 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) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Когато изложението в жалбата проблем е с висока степен на сложност или той засяга дейността на различни структурни звена, служителят, обработващ жалбата, предоставя копие от жалбата на тези звена, които, в

рамките на своята компетентност и функции, оказват съдействие за решаването на изложения в нея проблем и при изготвянето на отговора.

(5) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) в случаите по ал. 4 координирането на дейностите между структурните звена се извършва от служителя, обработващ жалбата, по начин, гарантиращ изясняване в максимална степен на изложения в нея проблем и спазването на срок по чл. 12.

(6) (отм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.).

Чл. 9. (1) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) След приключване на проверката и въз основа на установените факти и обстоятелства служителят, обработващ жалбата, изготвя проект на отговор по нея.

(2) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) В случаите по чл. 8, ал. 4 проектът на отговор се съгласува със структурните звена, съдействали при разглеждането на жалбата и изготвянето на отговора.

(3) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Изготвеният и в случаите, в които е необходимо съгласуван отговор, се предоставя за подпис на представляващите „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД.

(4) (отм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.).

Чл. 10. (1) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Отговорите на жалбите трябва да са ясни и да съдържат конкретни мотиви и обяснения, включително на позицията на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД.

(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. (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Изготвеният и подписан отговор на жалба се извежда с изходящ номер 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) (отм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.).

2. (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) по имейл, когато жалбата е получена по реда на чл. 6, т. 3, б. „б“ 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) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) 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 получаването им в централния офис на дружеството.

(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. (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Цялостният контрол на дейността по администриране, разглеждане и отговор на получените в „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД жалби се осъществява от Специализирана 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) (изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Анализът по ал. 1 се извършва по възлагане на представляващите „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД или по инициатива на Специализирана служба „Вътрешен контрол“ във връзка с осъществяваната от нея контролна дейност.

Раздел IV Сигнална функция

Чл. 15. (предишни т.1-4, изм. с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) (1) Всяко осигурено лице, пенсионер в управляваните от дружеството фондове, и/или техни наследници могат да сигнализират Попечителските съвети на УПФ „ДаллБогг: Живот и Здраве“ и фондовете за извършване на плащания и ППФ „ДаллБогг: Живот и Здраве“, респ. Консултативния съвет на ДПФ „ДаллБогг: Живот и Здраве“ за нарушения в дейността на пенсионноосигурителното дружество, както и да подават жалби, свързани с нарушения на правата им.

(2) Всяко осигурено лице и/или пенсионер в управляваните от дружеството фондове, и/или техни наследници могат да сигнализират и Комисията за финансов надзор за нарушения в дейността на пенсионноосигурителното дружество.

(3) Попечителският съвет и Консултативният съвет, съответно Комисията за финансов надзор, са длъжни да отговорят писмено на всяка жалба до два месеца от датата на получаването ѝ.

Раздел IVa (нов с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Възражения срещу актове на представляващите дружеството

Чл. 16 (1) Всяко осигурено в управляваните от Дружеството фондове лице, пенсионер и/или негови наследници, или ползващите лица може да подаде възражение срещу разпоредения и/или решения на Изпълнителния/те директор/и, когато актовете касаят отпускане, изменение, спиране, прекратяване и др. на пенсията.

(2) Възраженията срещу разпореденията, респ. решенията се правят пред Съвета на директорите на Дружеството в 15-дневен срок от датата на уведомлението за съответния акт или от датата на получаването му.

(3) Съветът на директорите взема решение в 15-дневен срок от датата на получаване на възражението.

(4) Решението на Съвета на директорите във връзка с постъпилите възражения се обжалва по общия исков ред.

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.

§2. (нов с реш. на СД по Протокол от 13.06.2023 г.) Настоящата процедура е изменена от Съвета на директорите на „ПОД ДаллБогг: Живот и Здраве“ ЕАД с решение по Протокол от 13.06.2023 г.