

**ПРОЦЕДУРИ И СРОКОВЕ ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ,  
ЖАЛБИ И СИГНАЛИ, СВЪРЗАНИ С ДЕЙНОСТТА НА  
"ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ" АД**

***I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ***

1. С тези процедури се определят условията и редът за:

- Подаване на възражения, във връзка с: отпускане на допълнителна пожизнена пенсия при осигуряване в Универсален пенсионен фонд; отпускане на професионална пенсия за ранно пенсиониране при осигуряване в Професионален пенсионен фонд и отпускане на допълнителна пенсия при осигуряване в Доброволен пенсионен фонд.

- Разглеждане на жалби против разпореждания на изпълнителния директор на „Пенсионноосигурителен институт“ АД и решения на Съвета на директорите на дружеството;

- Подаване на сигнали до Съвета на директорите на „Пенсионноосигурителен институт“ АД за грешки, пропуски и нелоялни прояви в дейността на осигурителните посредници, както и за нарушения на Правилниците за организация и дейността на Универсален пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт“, Професионален пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт“ и Доброволен пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт“;

- Подаване на сигнали до Комисията за финансов надзор и Попечителските съвети на управляваните от дружеството Универсален пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт“, Професионален пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт“ и Консултативния съвет на Доброволен пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт“.

2. Жалби, сигнали и възражения имат право да подават осигуреното лице, пенсионерът, съответно техните наследници или ползващите лица, съгласно Правилниците за организация и дейността на Универсален пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт“, Професионален пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт“ и Доброволен пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт“.

***II. РЕГИСТРИРАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ***

3. На постъпилите възражения, жалби и сигнали се поставя входящ регистрационен индекс в деловодството на „Пенсионноосигурителен институт“ АД.

4. „Пенсионноосигурителен институт“ АД поддържа електронен регистър по т. 3, който съдържа:

- входящ регистрационен индекс и дата на постъпване на документа;
- трите имена и ЕГН на подателя в случай, че е физическо лице или наименование и ЕИК, в случай, че е юридическо лице;
- кратко описание на вида и характера на възражението, жалбата или сигнала;
- изходящ регистрационен индекс и дата на писмен отговор до подателя.

5. Документацията на хартиения носител от постъпилите възражения, жалби и сигнали, се съхранява и архивира в специално определени за целта места.

6. След постъпване на възражението, жалбата или сигналът, изпълнителния директор с резолюция ги разпределя за обработване на съответния служител или служители, в зависимост от засегнатия въпрос.

7. За всяко постъпило възражение, жалба или сигнал се извършва формална проверка, относно начина на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, съдържание на

искането или оплакването, обстоятелствата по конкретния случай, представените доказателства и подпис на подателя.

### **III. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ-ОСНОВНИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**8.** В случаите, когато съдържанието на жалбата или сигнала е свързано с често задавани и/или разрешавани в „Пенсионноосигурителен институт“ АД въпроси, отговорите на които са със сходен предмет, писменият отговор до жалбоподателя се изготвя от служителя/ите по т. 6 и се предава за подпис на представляващите дружеството.

**9.** В случаите, когато въпросът касае фактическа и правна сложност, при необходимост се сформира работна група от служители от съответни специализирани дирекции, която: събира доказателства, формулира заключенията относно основателността на жалбата или сигнала, предоставя становище с описание на проблема и прави предложение за изготвяне на отговор. Предложението за изготвяне на отговор задължително се съгласува с юрисконсулт на дружеството и се предава за подпис на представляващите го.

**10.** В случаите по т. 8 и 9, когато жалбата или сигнала е свързана с дейността на осигурителен посредник задължително се изискват писмени обяснения от него по всяка постъпила жалба или сигнал, а при необходимост и писмени обяснения от страна на служители на дружеството.

**11.** Писмените отговори до жалбоподателите включват решение или мотиви, разяснения и информация за правата на подателя в зависимост от конкретните оплаквания, отправени във всяка жалба или сигнал.

### **IV. ВЪЗРАЖЕНИЯ, ЖАЛБИ и СИГНАЛИ, СВЪРЗАНИ С ДЕЙНОСТТА НА Универсален пенсионен фонд "Пенсионноосигурителен институт"**

**12.** Осигуреното лице може да направи писмено възражение пред Съвета на директорите на "Пенсионноосигурителен институт" АД във връзка с отпускане на допълнителна пожизнена пенсия, съгласно чл. 45, ал. 12 от Правилника за организацията и дейността на фонда, по:

- а) разпореждането по чл. 45, ал. 5 от Правилника за организацията и дейността на фонда за отпускане на допълнителна пожизнена пенсия за старост от УПФ "Пенсионноосигурителен институт", в 15-дневен срок от датата на получаването му;
- б) уведомлението по чл. 45, ал. 9 от Правилника за организацията и дейността на фонда, с което се отказва отпускането на допълнителна пожизнена пенсия за старост от УПФ "Пенсионноосигурителен институт", в 15-дневен срок от датата на получаването му.

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

Решенията на Съвета на директорите във връзка с посочените по-горе възражения могат да се обжалват по съдебен ред.

**13.** Пенсионерът, осигуреното лице или техните наследници могат да направят писмено възражение пред Съвета на директорите на "Пенсионноосигурителен институт" АД във връзка със спиране или възстановяване на допълнителна пожизнена пенсия за старост, по:

- а) решението по чл. 52, ал. 8 от Правилника за организацията и дейността на фонда за *спиране* или възстановяване на допълнителна пожизнена пенсия за старост и на разсроченото плащане, в 15-дневен срок от датата на получаването му;
- б) решението по чл. 53, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на фонда за *прекратяване* допълнителната пожизнена

пенсия за старост и на разсроченото плащане, в 15-дневен срок от датата на получаването му.

Съветът на директорите взема решение в 15-дневен срок от датата на получаване на възражението, като отменя или потвърждава своето решение.

Решенията на Съвета на директорите във връзка с посочените възражения могат да се обжалват по съдебен ред.

**14.** Осигуреното лице или наследник на осигурено лице или на пенсионер могат да направят писмено възражение пред Съвета на директорите на "Пенсионноосигурителен институт" АД, по:

- а) разпореждането по чл. 54, ал. 14 от Правилника за организацията и дейността на фонда за *еднократно или разсрочено* изплащане на средствата по индивидуалната партида, в 15-дневен срок от датата на получаването му;
- б) уведомлението по чл. 54, ал. 16, във връзка с чл. 45 ал. 7 от Правилника за организацията и дейността на фонда, с което се отказва еднократно или разсрочено изплащане на средствата по индивидуалната партида, в 15-дневен срок от датата на получаването му.

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

Решенията на Съвета на директорите във връзка с посочените възражения могат да се обжалват по съдебен ред.

**15.** При постъпили жалби и сигнали от лицата по т. 2 и след извършване на проверка по случая, съгласно раздел III, представляващите дружеството изпращат отговора до подателя, в срок от 1 месец от постъпването на жалбата или сигнала.

**16.** Осигурените лица, пенсионерите и техните наследници имат право да сигнализират Попечителския съвет и Комисията за финансов надзор за нарушения в дейността на пенсионноосигурителното дружество. Попечителският съвет е длъжен да отговори писмено на всяка жалба до два месеца от датата на получаването ѝ.

#### **V. ВЪЗРАЖЕНИЯ, ЖАЛБИ и СИГНАЛИ, СВЪРЗАНИ С ДЕЙНОСТТА НА Професионален пенсионен фонд "Пенсионноосигурителен институт"**

**17.** Осигуреното лице може да направи писмено възражение пред Съвета на директорите на "Пенсионноосигурителен институт" АД във връзка с отпускане на професионална пенсия за ранно пенсиониране съгласно чл. 44, ал. 12 от Правилника за организацията и дейността на фонда:

- а) разпореждането по чл. 44, ал. 5 от Правилника за организацията и дейността на фонда за отпускане на професионална пенсия за ранно пенсиониране от ППФ "Пенсионноосигурителен институт", в 15-дневен срок от датата на получаването му;
- б) уведомлението по чл. 44, ал. 9 от Правилника за организацията и дейността на фонда, с което се отказва отпускането на пенсия за ранно пенсиониране от ППФ "Пенсионноосигурителен институт", в 15-дневен срок от датата на получаването му.

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

Решенията на Съвета на директорите във връзка с посочените по-горе възражения могат да се обжалват по съдебен ред.

**18.** Пенсионерът, осигуреното лице или техните наследници могат да направят писмено възражение пред Съвета на директорите на "Пенсионноосигурителен институт" АД във връзка със спиране или възстановяване на професионална пенсия за ранно пенсиониране, по:

- а) решението по чл. 51, ал. 7 от Правилника за организацията и дейността на фонда за спиране или възстановяване на професионална пенсия за ранно пенсиониране и на разсроченото плащане, в 15-дневен срок от датата на получаването му;
- б) решението по чл. 52, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността на фонда за прекратяване на професионална пенсия за ранно пенсиониране и на разсроченото плащане, в 15-дневен срок от датата на получаването му.

Съветът на директорите взема решение в 15-дневен срок от датата на получаване на възражението, като отменя или потвърждава своето решение.

Решенията на Съвета на директорите във връзка с посочените възражения могат да се обжалват по съдебен ред.

**19.** Осигуреното лице или наследник на осигурено лице или на пенсионер могат да направят писмено възражение пред Съвета на директорите на "Пенсионноосигурителен институт" АД, по:

- а) разпореждането по чл. 53, ал. 14 от Правилника за организацията и дейността на фонда за еднократно или разсрочено изплащане на средствата по индивидуалната партида, в 15-дневен срок от датата на получаването му;
- б) уведомлението по чл. 53, ал. 16, във връзка с чл. 44, ал. 7 от Правилника за организацията и дейността на фонда, с което се отказва еднократно или разсрочено изплащане на средствата по индивидуалната партида, в 15-дневен срок от датата на получаването му.

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

Решенията на Съвета на директорите във връзка с посочените възражения могат да се обжалват по съдебен ред.

**20.** При постъпили жалби и сигнали от лицата по т. 2 и след извършване на проверка по случая, съгласно раздел III, представляващите дружеството изпращат отговора до подателя, в срок от 1 месец от постъпването на жалбата или сигнала.

**21.** Осигурените лица, пенсионерите и техните наследници имат право да сигнализират Попечителския съвет и Комисията за финансов надзор за нарушения в дейността на пенсионноосигурителното дружество. Попечителският съвет е длъжен да отговори писмено на всяка жалба до два месеца от датата на получаването ѝ.

## **VI. ВЪЗРАЖЕНИЯ, ЖАЛБИ и СИГНАЛИ, СВЪРЗАНИ С ДЕЙНОСТТА НА Доброволен пенсионен фонд "Пенсионноосигурителен институт"**

**22.** Осигуреното лице може да направи писмено възражение пред Съвета на директорите на "Пенсионноосигурителен институт" АД във връзка с отпускане на допълнителна пенсия, по:

- а) разпореждането по чл. 49, ал. 7 или ал. 10 от Правилника за организацията и дейността на фонда за отпускане на допълнителна пенсия от ДПФ "Пенсионноосигурителен институт", в 15-дневен срок от датата на получаването му;

- б) уведомлението по чл. 49, ал. 11 от Правилника за организацията и дейността на фонда, с което се отказва отпускането на допълнителна пенсия от ДПФ "Пенсионноосигурителен институт", в 15-дневен срок от датата на получаването му.

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

Решенията на Съвета на директорите във връзка с посочените по-горе възражения могат да се обжалват по съдебен ред.

**23.** Пенсионерът, осигуреното лице, наследниците или ползващите лица могат да направят писмено възражение пред Съвета на директорите на "Пенсионноосигурителен институт" АД във връзка със спиране, възстановяване и прекратяване на допълнителна пенсия, по:

- а) решението по чл. 53, ал. 8 от Правилника за организацията и дейността на фонда за спиране или възстановяване на допълнителна пенсия и на разсроченото плащане, в 15-дневен срок от датата на получаването му;
- б) решението по чл. 54, ал. 4 от Правилника за организацията и дейността на фонда за прекратяване допълнителната пенсия, в 15-дневен срок от датата на получаването му.

Съветът на директорите взема решение в 15-дневен срок от датата на получаване на възражението, като отменя или потвърждава своето решение.

Решенията на Съвета на директорите във връзка с посочените възражения могат да се обжалват по съдебен ред.

**24.** Пенсионерът, осигуреното лице, наследниците или ползващите лица могат да направят писмено възражение пред Съвета на директорите на "Пенсионноосигурителен институт" АД във връзка с:

- а) разпореждането по чл. 55, ал. 13 от Правилника за организацията и дейността на фонда за еднократно или разсрочено изплащане на средствата по индивидуалната партида в 15-дневен срок от датата на получаването му;
- б) уведомлението по чл. 55, ал. 15, във връзка с чл. 49, ал. 11 от Правилника за организацията и дейността на фонда, с което се отказва еднократно или разсрочено изплащане на средствата по индивидуалната партида, в 15-дневен срок от датата на получаването му.

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

Решенията на Съвета на директорите във връзка с посочените възражения могат да се обжалват по съдебен ред.

**25.** При постъпили жалби и сигнали от лицата по т. 2 и след извършване на проверка по случая, съгласно раздел III, представляващите дружеството изпращат отговора до подателя, в срок от 1 месец от постъпването на жалбата или сигнала.

**26.** Осигурените лица, пенсионерите и техните наследници или ползвачи лица имат право да сигнализират Консултативния съвет и Комисията за финансов надзор за нарушения в дейността на пенсионноосигурителното дружество. Консултативният съвет е длъжен да отговори писмено на всяка жалба до два месеца от датата на получаването ѝ.

## **VII. КОНТРОЛ**

**27.** Контролът по спазване на процедурите и по съблюдаване на сроковете за обработване и разглеждане на жалби и сигнали, свързани с дейността на дружеството и управляваните от него пенсионни фондове, се извършва от Служба Вътрешен контрол при „Пенсионноосигурителен институт“ АД.

Настоящите процедури са одобрени от Съвета на директорите на „Пенсионноосигурителен институт“ АД с решение по Протокол от 22.10.2012 г. и влизат в сила от същата дата.