

**ПРОЦЕДУРА И СРОКОВЕ ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ
И ОТГОВОР НА ЖАЛБИ, СВЪРЗАНИ С ДЕЙНОСТТА НА
„ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД**

I. Общи положения и цел

Чл. 1. (1) Настоящата процедура урежда условията, реда и начина за:

1. подаване и приемане на жалби от осигурени лица, пенсионери, съответно наследници на осигурени лица или пенсионери;
2. поддържане и водене на регистър на жалби, подадени от осигурени лица, пенсионери, съответно наследници на осигурени лица или пенсионери;
3. разглеждане и отговор на жалби от осигурени лица, пенсионери, съответно наследници на осигурени лица или пенсионер;
4. контрол върху дейността по приемане, разглеждане и отговор на жалби от осигурени лица, пенсионери, съответно наследници на осигурени лица или пенсионери.

(2) Жалба, по смисъла на настоящата процедура, е всяко устно или писмено оплакване, изразяване на несъгласие, неудовлетворение или забележка на осигурено лице, пенсионер, съответно наследник на осигурено лице или пенсионер, относно предоставяните от „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД продукти и услуги, включително, свързани с грешки, пропуски и неприятели прояви на служители на дружеството, както и на 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 „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД фондове за допълнително пенсионно осигуряване и фондовете за извършване на плащанията:

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

(4) Настоящата процедура се прилага и за получените в „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД 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, съответно наследници на осигурени лица или пенсионери да бъдат разрешени законосъобразно, 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, спадзавне на законодателството, запазване доброто име на дружеството, анализиране и отстраняване на причините, довели до подаване на жалбите.

(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 координационните 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. да повишат качеството на предоставяните услуги и грижа за осигурените лица, пенсионерите, съответно наследниците на осигурени лица или пенсионери, въз основа на периодичен и детайлен анализ на постъпилите жалби.

Чл. 3. Настоящата процедура се публикува на интернет страницата на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД в съответствие с изискванията на НАРЕДБА № 61 от 27.09.2018 г. за изискванията към рекламните и писмените информационни материали и страниците в интернет на пенсионноосигурителните дружества на Комисията за финансов надзор, като информация за тяхното съдържание се предоставя на осигурените лица, пенсионерите, съответно наследниците на осигурени лица или пенсионери 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 срещу решения на Съвета на директорите и актове на представляващите дружеството;

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

3. жалби по НАРЕДБА № 3 от 24.09.2003 г. за реда и начина за промяна на участие и за прехвърляне на натрупаните средства на осигурено лице от един фонд за допълнително пенсионно осигуряване в друг съответен фонд, управляван от друго пенсионноосигурително дружество на Комисията за финансов надзор или по Наредба № 33 от 19.09.2006 г. за индивидуалните заявления за участие във фонд за допълнително задължително пенсионно осигуряване и за възобновяване на осигуряването в универсален пенсионен фонд на Комисията за финансов надзор;

4. други, включително и жалби за непреведени осигурителни вноски по индивидуалната партида на осигурените лица във фондовете за допълнително задължително пенсионно осигуряване или фондовете за извършване на плащанията, управлявани от „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД.

Чл. 5. (1) Всички жалби, постъпили в „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД, се обработват от юридическия отдел или от друго структурно звено, на което, поради специфичния предмет на жалбата, е възложено разглеждането и изготвянето на отговор.

(2) Всички служители и структурни звена на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД 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.

II. Регистриране, разглеждане и отговори по жалби

Чл. 6. Адресираните до „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД жалби могат да се подават:

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

2. по телефона;

3. писмено, по следните начини:

а) лично и/или с писмо/чрез куриер, на адреса на централния офис на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД, обявен в сайта на дружеството;

б) по и-мейл, на адрес: head@pensionins.com;

в) в друг офис на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД.

Чл. 7. (1) На постъпилите в дружеството писмени жалби и сигнали се поставя входящ регистрационен индекс в деловодството на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД. Дружеството поддържа електронен регистър, който съдържа:

1. Входящ регистрационен индекс и дата на постъпване на документа;

2. Трите имена и ЕГН на подателя на жалбата;

3. Кратко описание на вида и характера на жалбата;

4. Изходящ регистрационен индекс и дата на отговор до жалбоподателя.

(2) Документацията на хартиен носител от постъпилите жалби и сигнали се съхранява и архивира в специално определени за целта места.

(3) Получените в „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД жалби по чл. 6, т. 3, б. „в“ 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.

(4) При получаване на жалба по чл. 6, т. 1 или 2 служителят на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД трябва, с внимание и вежливост, в рамките на своите отговорности и компетентност, да изчерпва всяка възможност за разрешаване изложения в жалбата проблем, в рамките на водения разговор, както и да информира осигуреното лице, пенсионерът, съответно наследникът на осигурено лице или пенсионер за реда и начина за подаване на писмена жалба, ако не е удовлетворен от отговорите на служителя или има нужда от допълнителна информация.

(5) Жалбите по ал. 4 се регистрират в информационната система, като се отбелязват данните на осигуреното лице, пенсионера, съответно наследника на осигурено лице или пенсионер, с когото е воден разговорът, кратко описание на проблема, действията на служителя и резултатът – решен ли е проблемът или не.

Чл. 8. (1) Постъпилите в „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД жалби по чл. 7, ал. 1 и 3, след поставяне на входящ регистрационен индекс се предават на Изпълнителните директори, които с резолюция ги разпределят за обработване на съответните служители, в зависимост от засегнатия въпрос.

(2) След получаване на жалбата от конкретния служител, същият извършва проверка на изложените в жалбата оплаквания, като е длъжен да се запознае с всички факти и обстоятелства по повод предишна комуникация на жалбоподателя с „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД, както и с документите касаещи казуса, с които дружеството разполага. В случаите, когато съдържанието на жалбата или сигнала е свързано с често задавани и/или разрешавани в дружеството въпроси, отговорите на които са със сходен предмет, писменият отговор се изготвя от служителя по ал. 1 и се предава за подпис на представляващите дружеството.

(3) 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.

(4) 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 „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД разполага, в срока по чл. 12.

(5) Когато изложението в жалбата проблем е с висока степен на фактическа и правна 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 изложения в нея проблем и при изготвянето на отговора.

(6) 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 изложения в нея проблем и спазването на срок по чл. 12.

(7) 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.

(8) Когато жалбата или сигналът са свързани с дейността на лицата по чл. 1, ал. 3, т. 2 от настоящата процедура, задължително се изискват писмени обяснения от тях по всяка постъпила жалба или сигнал.

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. Предложението за изготвяне на отговор задължително се съгласува с юрисконсулта на дружеството.

(3) Изготвеният и съгласуван отговор се предоставя за подпис на представляващите „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД.

(4) Когато жалбата е по смисъла на чл. 4, т. 1, проектът на отговор се внася за разглеждане на заседание на Съвета на директорите на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ“ АД от Представляващите изпълнителни директори, които подписват отговора, след утвърждаване на неговото съдържание от Съвета на директорите.

Чл. 10. (1) Отговорите на жалбите трябва да са ясни и да съдържат конкретни решения или мотиви, разяснения и информация за правата на жалбоподателя, включително ясно обяснение на позицията на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ“ АД, както и информация за последващите възможности за развитие и разрешаване на проблема, предмет на жалбата.

(2) Когато „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ“ АД 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 и причините за това.

Чл. 11. Изготвеният и подписан отговор на жалба се извежда, съгласно установената процедура на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ“ АД и се изпраща:

1. по пощата и/или чрез куриер:

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

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

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

3. в офис на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ“ АД, когато жалбоподателят изрично е посочил в жалбата, че желае да получи отговора лично в офис на дружеството.

Чл. 12. (1) Крайният срок, който включва разглеждането, изготвянето на отговор и изпращането на отговора, на получените в „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ“ АД жалби, е 30 (тридесет) дни от датата на регистрирането/завеждането им по реда на чл. 7.

(2) За жалбите, получени от надзорни или други административни и държавни органи, и организации не се прилага срокът по ал. 1, а указаният в съответния документ от органа.

III. Контрол

Чл. 13. Цялостният контрол на дейността по администриране, разглеждане и отговор на получените в „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ“ АД жалби се осъществява от Служба „Вътрешен контрол“.

Чл. 14. (1) „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД извършва системен 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, съответно наследници на осигурени лица или пенсионери;
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 „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД или по инициатива на Служба „Вътрешен контрол” във връзка с осъществяваната от нея контролна дейност.

IV. Сигнална функция

Чл. 15. (1) Всяко осигурено лице, пенсионер, съответно наследници на осигурено лице или пенсионер има право да сигнализира чрез жалби, молби и сигнали Попечителските съвети на Универсален пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт” и Професионален пенсионен фонд „Пенсионноосигурителен институт” по всички въпроси, които счита, че засягат нарушаване на правата му.

(2) Жалбите, молбите и сигналите се отправят до Председателя на съответния съвет чрез Изпълнителните директори на дружеството.

(3) Попечителският съвет е длъжен да предприеме необходимите действия съгласно функциите си и да отговори писмено на жалбата в двумесечен срок от датата на постъпването и.

(4) Попечителският съвет е длъжен да информира заместник-председателя на Комисията за финансов надзор, ръководещ управление „Осигурителен надзор”, при наличие на основателно съмнение за извършени нарушения на осигурителното законодателство.

Чл. 15. (1) Всяко осигурено лице, пенсионер, съответно наследници на осигурено лице или пенсионер има право да сигнализира Комисията за финансов надзор за нарушения в дейността на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД.

V. Заключителни разпоредби

§1. Настоящата процедура отменя „Процедури и срокове за подаване и разглеждане на възражения, жалби и сигнали, свързани с дейността на дружеството, одобрени от Съвета на директорите на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД с решение по Протокол от 22.10.2012 година.

§2. Настоящата процедура е приета от Съвета на директорите на „ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ” АД с решение по Протокол № 7/15.04.2022 г. и влиза в сила от същата дата.