

**ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЕМАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ ОСИГУРЕНИ ЛИЦА,
ПОДАДЕНИ ДО ПОД „ТОПЛИНА“ АД**

Утвърдили:

Георги Личев
Председател на УС

Силвия Габровска
Заместник – председател на УС



РАЗДЕЛ I.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Пенсионноосигурително дружество „Топлина“ АД (ПОД „Топлина“ АД, дружеството) в рамките на своята пенсионноосигурителна дейност разглежда сигнали и жалби, свързани със законоустановените си задължения, както и относно нарушаването на непрекъснатото и удовлетворително обслужване на осигурените лица, пенсионерите и техните наследници.

Чл.2. Целта на настоящата Процедура е:

1. жалбите от осигурените лица, пенсионерите и техните наследници да бъдат разрешени ясно, обективно, в рамките на установените в нормативните актове срокове и при запазване на доброто име на дружеството;
2. анализиране и отстраняване на причините довели до подаване на жалби.

Чл.3. Този документ урежда:

1. реда и начина за подаване на жалби;
2. реда и начина за приемане и регистриране на подадените жалби;
3. процедурата по разпределяне на регистрираните жалби на съответните компетентни звена в дружеството, както и сътрудничеството между отделните звена, когато е необходимо;
4. реда за отговаряне и начина на изпращане на отговора на жалбата;
5. контрола върху дейността по приемане, разглеждане и отговор на регистрираните жалби.

Чл.4. Жалба по смисъла на настоящата процедура е всяко устно или писмено оплакване от нередности, изразяване на несъгласие, неудовлетворение или забележка, отправено от осигурените лица, пенсионерите и техните наследници във връзка с дейността по допълнително пенсионно осигуряване, осъществявана от ПОД „Топлина“ АД.

Чл.5. Настоящата Процедура се прилага и за получените в ПОД „Топлина“ АД писмени жалби чрез Попечителските съвети на Универсален пенсионен фонд „Топлина“ и Професионален пенсионен фонд „Топлина“, Консултативния съвет на Доброволен пенсионен фонд „Топлина“, надзорни или други административни държавни органи и

организации.

Чл.6. В обхвата на настоящата процедура се включват:

1. сигнали срещу действия на осигурителни посредници или за нарушения на служители на дружеството;
2. 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;
3. други жалби.

Чл.7. ПОД „Топлина“ АД регистрира, но не разглежда жалби и сигнали, подадени анонимно.

Раздел II.

ПУБЛИЧНО ОПОВЕСТЯВАНЕ

Чл.8. Настоящата процедура се публикува на интернет страницата на ПОД „Топлина“ АД. Информация за съдържанието на процедурата осигурените лица, пенсионерите и техните наследници могат да получат и в офисите на дружеството в страната.

Раздел III.

Регистриране, разглеждане и отговор на получените жалби

Регистриране на жалба

Чл.9. Адресираните до ПОД „Топлина“ АД жалби могат да се подават:

1. устно – в офис на дружеството или по телефон;
2. чрез е-майл на дружеството, но неподписани с квалифициран електронен подпис;
3. писмено:
 - а) с писмо, изпратено до адреса на Централното управление на ПОД „Топлина“ АД;
 - б) по електронен път, подписано с квалифициран електронен подпис;
 - в) чрез офис на ПОД „Топлина“ АД.

Чл.10. (1) За жалбите по чл.9., т.1-2 служителите на ПОД „Топлина“ АД следва да изчерпят всяка възможност за разрешаване на жалбата, в рамките на водения разговор, както и да информират жалбоподателя за реда и начина за подаване на писмена жалба, ако не е удовлетворен от отговорите на служителя или има нужда от допълнителна информация.

(2) Постъпилите жалби по чл. 9. т. 3. се обработват от ПОД „Топлина“ АД – Централно управление.

Чл.11. Получените в ПОД „Топлина“ АД писмени жалби се завеждат в „Дневник за жалби и сигнали“ с уникален входящ номер от дирекция „Административно обслужване“ в деня на постъпването им, а ако жалбите са получени извън работно време или в почивен ден се завеждат на следващия работен ден.

Разглеждане на жалбите

- Чл.12. Директор „Административно обслужване“ незабавно докладва на Председателя и Заместник – председателя на Управителния съвет, както и на Специализираната служба за вътрешен контрол за получена писмена жалба.
- Чл.13. Председателят и Заместник – председателят разпределят получената писмена жалба за разглеждане от ССВК и на съответните функционални звена в дружеството.
- Чл.14. (1) Ръководителят на Специализираната служба за вътрешен контрол:
1. извършва проверка на изложените в жалбата факти и обстоятелства, като се запознава с всички налични в дружеството документи, относими към случая.
 2. ръководи, контролира и организира цялостния процес по изготвяне на отговор по жалбата;
 3. получава съдействие и експертиза от всички функционални звена в дружеството, в т.ч. юрисконсулт и други, при разглеждане на получената жалба.
- Чл.15. (1) Ако в хода на проверката се установи, че за изясняване на изложените в жалбата оплаквания е необходима допълнително информация или документи, дружеството може да:
1. проведе среща и да и се изискват писмените обяснения на осигурителния посредник, ако жалбата е свързана с негова дейност или задължения;
 2. проведе среща с жалбоподателя за изясняване на обстоятелствата или да поиска допълнително документи и данни по реда на постъпване на жалбата или по телефон;
 3. проведе и други целесъобразни срещи в зависимост от потребността от изясняване на възможностите за решаване на жалбата (срещи с представители на други пенсионноосигурителни дружества, с административни ръководители;)
- (2) В случаите когато бъде поискана допълнителна информация и тя не бъде предоставена на ПОД „Топлина“ АД, отговорът на жалбата се изготвя въз основата на фактите и документите, с които дружеството разполага.
- Чл.16. Когато изложението в жалбата проблем е с висока степен на сложност или засяга дейността на различни структурни звена, Ръководителят на ССВК предоставя копие от жалбата на тези звена, които в рамките на своята компетентност и функции са длъжни да оказват съдействие за решаването на изложения в нея проблем и при изготвянето на отговора.
- Чл.17. Ръководителят на ССВК и ръководителите на функционалните звена, имащи отношение към жалбата докладват за резултатите от проверката на Председателя и Заместник – председателя на УС.

Съдържание на отговорите

- Чл.18. Отговорите на жалбите трябва да са ясни и да съдържат конкретни мотиви и обяснения, включително на позицията на ПОД „Топлина“ АД, както и информация за последващите възможности за развитие и разрешаване на проблема, визиран в жалбата.
- Чл.19. Ако жалбата е извън компетентността на дружеството, тя се връща на подателя с разяснения относно компетентния орган или институция.

Изпращане на отговорите

Чл.20. Изготвеният отговор се предоставя за подпис на представляващите ПОД „Топлина“ АД.

Чл.21. Изготвеният и подписан отговор на жалба се извежда съгласно установените правила в дружеството с изходящ номер и се изпраща:

1. по пощата;
2. по избран от жалбоподателя начин:
 - а) на посочен е-майл;
 - б) на посочен адрес;
 - в) в офис на ПОД „Топлина“ АД, когато жалбоподателят изрично е посочил, че желае да получи отговора в офис на дружеството.

Раздел IV.

Срокове

Чл.22. (1) Крайният срок, който включва разглеждането, изготвянето на отговор и изпращането на отговора, на получените в ПОД „Топлина“ АД жалби е 30 дни от датата на завеждането им, освен ако в друг нормативен акт не е предвиден друг срок за разглеждането на конкретен вид жалба.

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

Раздел V.

Контрол

Чл.23. Цялостният контрол на дейността по администриране, разглеждане и отговор на получените в ПОД „Топлина“ АД жалби се осъществява от Специализираната служба за вътрешен контрол.

Чл.24. ССВК може да извършва анализи и да дава препоръки във връзка с постъпилите жалби, с цел:

1. осигуряване на нормативно съответствие;
2. по-качествено обслужване;
3. минимизиране на риска от следващи жалби.