

## **ПРОЦЕДУРА И СРОКОВЕ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СВЪРЗАНИ С ДЕЙНОСТТА НА ДРУЖЕСТВОТО И УПРАВЛЯВАНИТЕ ОТ НЕГО ПЕНСИОННИ ФОНДОВЕ**

### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. С тази процедура се определят условията и редът за:
  - разглеждане на жалби против решения и разпореждания на Изпълнителни директори на ПОК "Съгласие" АД;
  - разглеждане на жалби, свързани с общата дейност на ПОК "Съгласие" АД;
2. Упражняване на сигнална функция;
3. Водене на електронен регистър за жалби;
4. Разглеждане на жалби;
5. Предоставяне на отчет и реализиране на контрол.

### **II. ЖАЛБИ ПРОТИВ РЕШЕНИЯ И РАЗПОРЕЖДАНЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛНИ ДИРЕКТОРИ НА ПОК "СЪГЛАСИЕ" АД И СРОКОВЕ ЗА ТЯХНОТО РАЗГЛЕЖДАНЕ**

1. Всяко осигурено в управляваните от Компанията пенсионни фондове лице, пенсионер и/или негови наследници или ползващите лица могат да обжалват разпореждания и решения на Изпълнителния директор, когато разпореждането касае отпускане, изменение, спиране, прекратяване и др. на пенсията, както и други решения, които засягат правата на осигурените лица.
2. Разпорежданията, респ. решенията се обжалват пред Съвета на директорите на Компанията.
3. Обжалването се извършва в едномесечен срок от връчване на разпореждането, респ. решението на Изпълнителния директор, с което се отпуска, изменя, спира или прекратява пенсията на молителите-заявители, или с което се изплащат еднократно или разсрочено средства от индивидуалната осигурителна партида.
4. Съветът на директорите се произнася в едномесечен срок от завеждането на жалбата в деловодството на Компанията.
5. Решението на Съвета на директорите във връзка с постъпилите жалби се обжалва по общия исков ред.

### **III. ЖАЛБИ, СВЪРЗАНИ С ОБЩАТА ДЕЙНОСТ НА КОМПАНИЯТА И СРОКОВЕ ЗА ТЯХНОТО РАЗГЛЕЖДАНЕ**

1. Всяко осигурено лице, пенсионер и/или техни наследници могат да подават жалби, с които не се обжалват разпореждания на Изпълнителния директор на ПОК "Съгласие" АД.
2. Жалбите се подават до Изпълнителния директор на ПОК "Съгласие" АД.
3. Разглеждането става в едномесечен срок, като с оглед характера на изразените в жалбите оплаквания, Изпълнителния директор на ПОК "Съгласие" АД предава същите по компетентност на съответните органи, оправомощени да се произнесат по тях. Предаването се извършва своевременно и се съобразява със сроковете, предвидени в съответния Закон, регламентиращ компетентността на органите, оправомощени да ги разгледат и се произнесат по тях.
4. В двумесечен срок, Компанията уведомява писмено жалбоподателите за резултата от извършената проверка, в т.ч. и в случаите на препращане по компетентност на постъпилите от тяхна страна жалби.
5. Лицата разполагат и с правото на защита по общия ред, в съответствие с действащото българско законодателство.

### **IV. СИГНАЛНА ФУНКЦИЯ**

1. Всяко осигурено лице, пенсионер в управляваните от Компанията пенсионни фондове, и/или негови наследници могат да отправят жалби по всички въпроси, които засягат правата му до Попечителските съвети на Универсален и Професионален пенсионен фонд "Съгласие", респ. пред Консултативния съвет на Доброволен пенсионен фонд "Съгласие".
2. Жалбите и сигналите се отправят до Председателя на съответния съвет чрез Изпълнителния директор на Компанията.
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.

### **V. РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ**

1. В постъпилите жалби се поставя входящ регистрационен индекс в деловодството на ПОК "Съгласие" АД.
2. ПОК "Съгласие" АД поддържа електронен регистър по т. I и т. II, които съдържат:
  - 2.1. входящ регистрационен индекс и дата на постъпване на жалбата;
  - 2.2. три имена и ЕГН на жалбоподателя в случай, че е физическо лице и наименование и ЕИК, в случай, че жалбоподателя е юридическо лице;
  - 2.3. кратко описание на вида и характера на жалбата;
  - 2.4. предприети действия от страна на дружеството;
  - 2.5. изходящ регистрационен индекс и дата на писмен отговор до жалбоподателя;
3. Документацията /хартиен носител/ от извършени проверки по жалби се архивира в специален архив.

## VI. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

1. Постъпилите в ПОК "Съгласие" АД жалби след поставяне на входящ регистрационен индекс по реда на раздел V, т. 1 се предават на Изпълнителния директор, който с резолюция ги разпределя за обработване на служители, определени в писмена Заповед на изпълнителните директори.

2. Постъпили жалби се завеждат в електронния регистър по реда на раздел V, т. 2.

3. За всяка постъпила жалба се извършва формална проверка относно следното:

- начин на подаване;
- име на жалбоподателя, адрес за кореспонденция;
- съдържание на оплакването;
- обстоятелства по конкретния случай;
- представени доказателства;
- подпис на жалбоподателя.

4. В случаите, когато съдържанието на жалбата е свързано с често задавани и/или разрешавани в ПОК "Съгласие" АД въпроси, отговорите на които са известни и еднотипни, писменият отговор до жалбоподателя се изготвя от служители, определени в писмена заповед на изпълнителните директори и се предава за подпис на изпълнителните директори.

5. В случаите, когато съдържанието на жалбата очертава правна и фактическа сложност, и когато с оглед спецификата се изисква квалифицирано становище по случая, при необходимост се сформира работна група от служители от съответни специализирани дирекции, която: събира доказателства, формулира заключения относно основателността на жалбата, предоставя становище с описание на проблема и прави предложение за изготвяне на отговор. Предложението за изготвяне на отговор се съгласува с Дирекция "Правна" и се предава за подпис на изпълнителните директори.

6. В случаите по т. 4 и 5, когато жалбата е свързана с дейността на осигурителен посредник задължително се изискват писмени обяснения от него по всяка постъпила жалба, а при необходимост и писмени обяснения от страна на служители на ПОК "Съгласие" АД и доколкото е възможно се проверява тяхната достоверност.

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

## VII. ОТЧЕТ

1. Служителят, отговарящ за процедура за разглеждане на жалби, свързани с дейността на дружеството и управляваните от него пенсионни фондове изготвя и представя на изпълнителните директори писмени отчети.

2. Писмените отчети се изготвят на тримесечие и съдържат:

2.1. информация за броя на обработените жалби - общо и по видове през съответния период;

2.2. резултатът от извършената проверка и предприетите действия по всяка постъпила жалба.

3. При необходимост и при поискване се изготвят периодични справки, съдържащи данни от електронните регистри, поддържани по реда на раздел V, т. 2.

4. Писмените отчети се предоставят за разглеждане в заседанията на Попечителските и Консултативен съвети.

## VIII. КОНТРОЛ

1. Контролът по спазване на настоящата процедура и по съблюдаване на сроковете за обработване и разглеждане на жалби, свързани с дейността на дружеството и управляваните от него пенсионни фондове се извършва от ССВК при ПОК "Съгласие" АД.

Настоящата процедура е одобрена от Съвета на директорите на ПОК "Съгласие" АД с решение по Протокол № 376 от 05.10.2011 г. и влиза в сила от същата дата.