

Утвърждавам:

Кирил Георгиев
Изпълнителен директор

Светла Несторова-Асенова
Председател на Управителния съвет

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА НА ПЕНСИОННО-ОСИГУРИТЕЛНА КОМПАНИЯ „ДОВЕРИЕ“ АД ЗА ПРИЕМАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОТГОВОР НА ЖАЛБИ

Раздел I **Общи положения**

Предмет

Чл. 1. (1) Настоящите Правила уреждат:

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) Жалба, по смисъла на тези Правила, е всяко устно или писмено оплакване, изразяване на несъгласие или неудовлетворение, предложение или забележка на клиент, или негов наследник, относно предоставяните от ПОК „Доверие“ АД 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 настоящите правила се включват и предвидените в правилниците за организацията и дейността на управляваните от ПОК „Доверие“ АД фондове за допълнително пенсионно осигуряване:

1. жалби срещу решения на Управителния съвет и актове на представляващите дружеството;
2. сигнали срещу действия на осигурителни посредници или за нарушения на служители на компанията.

(4) Настоящите Правила се прилагат и за получените в ПОК „Доверие“ АД писмени жалби чрез надзорни или други административни и държавни органи, и организации.

Цел

Чл. 2. (1) Основна цел на настоящите Правила е жалбите от клиенти на ПОК „Доверие“ АД 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 компанията, анализиране и отстраняване на причините, довели до подаване на жалби.

(3) Допълнителни цели на Правилата 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 координацията 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. повишаване качеството на предоставяните услуги и грижа за клиента, въз основа на периодичен и детайлен анализ на постъпилите жалби.

Информирание на клиентите за настоящите Правила

Чл. 3. Настоящите Правила се публикуват на интернет страницата на ПОК „Доверие” АД и информация за тяхното съдържание се предоставя на клиентите при изразено желание от тяхна страна, в офис на компанията или в писмен вид, в отговор на получено искане от тяхна страна.

Класификация на жалбите

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 клиенти или до качеството на предлаганите от компанията продукти и услуги, вкл. сигналите по чл. 1, ал. 3, т. 2;

2. жалби по чл. 1, ал. 3, т. 1;

3. сигнали по чл. 1, ал. 3, т. 3;

4. 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;

5. жалби за непреведени осигурителни вноски по индивидуалната партида на осигурените лица във фондовете за допълнително задължително пенсионно осигуряване, управлявани от ПОК „Доверие” АД.

Обработване на жалбите

Чл. 5. (1) Всички, постъпили в ПОК „Доверие” АД, жалби се обработват централизирано, от Дирекция „Обслужване на клиенти” 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 ПОК „Доверие” 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.

Раздел II

Регистриране, разглеждане и отговор на получените жалби

Подаване на жалби

Чл. 6. Адресираните до ПОК „Доверие” АД жалби могат да се подават:

1. устно - в офис на компанията или при срещи, или обслужване на клиенти, извън офиса;

2. по телефона;

3. писмено:

а) с писмо, на адреса на централния офис на ПОК „Доверие” АД;

б) по имейл, на адрес: head@poc-doverie.bg;

в) чрез специалното приложение на сайта на Компанията;

г) в офис на ПОК „Доверие” АД.

Регистриране на жалбите

Чл. 7. (1) Получените в ПОК „Доверие“ АД жалби по чл. 6, т. 3, б. „а“ - „в“ се регистрират в деловодната система на Компанията, в отделен регистър, по реда и начина определени в Правилника за документооборота на ПОК „Доверие“ АД.

(2) Получените в ПОК „Доверие“ АД жалби по чл. 6, т. 3, б. „г“ 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.

(3) При получаване на жалба по чл. 6, т. 1 или 2 служителят на ПОК „Доверие“ АД трябва, с внимание и вежливост, в рамките на своите отговорности, да изчерпва всяка възможност за разрешаване 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.

(4) Жалбите по ал. 3 се регистрират в информационната система (CRM¹), 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.

Разглеждане на жалбите

Чл. 8. (1) Регистрираните по чл. 7, ал. 1 и 2 жалби се предоставят на Председателя на Управителния съвет или на Изпълнителен директор, който ги разпределя по компетентност на съответното структурно звено.

(2) След получаването на жалбата в структурното звено, на което е разпределена, ръководителят на звеното възлага на конкретен служител/служители, който да извърши проверка по изложените в жалбата оплаквания, като се запознае с всички факти и обстоятелства по повод предишна комуникация на жалбоподателя с ПОК „Доверие“ АД, и с документите, с които разполага компанията за него.

(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 разполага ПОК „Доверие“ АД, в рамките на срока по чл. 12.

(5) Когато изложението в жалбата проблем е с висока степен на 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 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.

Отговор на жалбите

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.

¹ Customer relationship management (CRM)

(3) Изготвеният и съгласуван отговор се предоставя за подпис на представляващите ПОК „Доверие“ АД.

(4) Когато жалбата е адресирана до Управителния съвет на ПОК „Доверие“ АД, проектът на отговор се внася за разглеждане на негово заседание от Председателя, който подписва отговора, след утвърждаване на неговото съдържание от Управителния съвет.

Съдържание на отговорите

Чл. 10. (1) Отговорите на жалбите трябва да са ясни и да съдържат конкретни мотиви и обяснения, включително на позицията на ПОК „Доверие“ АД, както и информация за последващите възможности за развитие и разрешаване на проблема, предмет на жалбата.

(2) Когато ПОК „Доверие“ АД не е компетентна да разгледа адресирана до нея жалба, тя се препраща от Компанията на компетентния орган или институция, за което изрично се уведомява жалбоподателя.

Изпращане на отговорите

Чл. 11. Изготвеният и подписан отговор на жалба се извежда, съгласно установените правила на ПОК „Доверие“ АД 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) когато жалбата е получена по реда на чл. 6, т. 3, б. „б“ или „в“, но с оглед сигурността на съдържащата се в отговора информация, той не следва да се изпраща по имейл.

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

3. в офис на ПОК „Доверие“ АД, когато жалбоподателят изрично е посочил в жалбата, че желае да получи отговора в офис на компанията.

Срокове

Чл. 12. (1) Крайният срок, който включва разглеждането, изготвянето на отговор и изпращането на отговора, на получените в ПОК „Доверие“ АД жалби, е 30 дни от датата на регистрирането им по чл. 7, ал. 1 или завеждането им по чл. 7, ал. 2.

(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 и анализ

Контрол

Чл. 13. (1) Специализираната служба „Вътрешен контрол“ (ССВК):

1. се запознава с всички постъпили сигнали за нарушения в дейността на дружеството;

2. извършва периодичен преглед на дейността по администриране, разглеждане и отговор на получените в ПОК „Доверие“ АД жалби, съгласно годишния план за дейността си.

(2) За целите на дейностите по ал. 1 ръководителят и служителите от ССВК имат достъп до регистъра по чл. 7, ал. 1.

Анализ на жалбите

Чл. 14. (1) ПОК „Доверие“ АД 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 клиентите;

3. усъвършенстване на правилата и процедурите за разглеждане на жалби.

(2) Анализът по ал. 1:

1. се извършва периодично от Дирекция „Обслужване на клиенти“;

2. 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. се взема предвид от ССВК при извършването на прегледите по чл. 13, ал. 1, т. 2.