

ПРОЦЕДУРА ЗА ОБРАБОТВАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ОПЛАКВАНИЯ В ПОД „АЛИАНЦ БЪЛГАРИЯ“ АД

Класификация: за вътрешно ползване
© ПОД „Алианц България“ АД, 2021

Одобрение:

Съдържанието на този документ е проверено и одобрено, както следва:

Версия	В сила от	Одобрено от
4.0	07.09.2021г.	Функция Правна, функция Съответствие, функция Маркет Мениджмънт и Специализирана служба за вътрешен контрол на ПОД Алианц България

	Съдържание	
I.	Общи положения	3
II.	ОБРАБОТВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯТА	3
III.	РЕГИСТРИРАНЕ И АРХИВИРАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯТА	4
IV.	ДОКЛАДВАНЕ	5
V.	ПОСЛЕДВАЩ КОНТРОЛ	5
VI	ВЛИЗАНЕ В СИЛА И АКТУАЛИЗАЦИИ	5
VII	ИНФОРМАЦИЯ ЗА ДОКУМЕНТА	6

РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. (доп., 07.09.2021г.) Настоящата процедура определя реда за обработване на получените оплаквания в ПОД „Алианц България“ относно действията на дружеството и неговите представители или служители при управлението на фондове за допълнително пенсионно осигуряване и фондовете за извършване на плащания.
2. Оплакване е всяка форма на неудовлетвореност, възражение, несъгласие или сигнал за нарушение във връзка с дейността по допълнително пенсионно осигуряване на ПОД Алианц България.
3. Настоящата процедура има за цел да осигури навременно, обективно и справедливо разрешаване на спорни въпроси и да подпомага усъвършенстването на дейността на Дружеството.
4. При обработването на оплакванията в ПОД „Алианц България“ АД се спазват следните принципи:
 - 4.1. разглеждат се и се обработват само оплаквания, получени в писмена форма (електронна или на хартиен носител) и през кол центъра на Алианц България;
 - 4.2. процесът по управление на оплакванията се администрира от служители, определени със Заповед на управляващите ПОД „Алианц България“;
 - 4.3. анонимни оплаквания не се разглеждат;
 - 4.4. разглеждат се и се обработват оплаквания, получени чрез регулаторния орган на пенсионно осигурителната дейност, чрез Генералните представителства и Представителствата на Алианц България Холдинг АД, чрез физическа поща, чрез електронна поща, чрез формите за подаване на оплаквания на външната електронна страница, чрез Системата за проверка на индивидуалните партиди и чрез кол центъра на Алианц България Холдинг АД;
 - 4.5. служители, чиито имена или длъжности са посочени като основание за оплакването, не участват в разглеждането им и подготвянето на отговор;
5. Постъпилите оплаквания се класифицират, както следва:
 - 5.1. Основни групи:
 - А) Лесни – оплакванията се класифицират като лесни, когато могат да бъдат обработени от един служител в рамките на работния ден;
 - Б) Комплексни – оплакванията се класифицират като комплексни, когато е необходимо да се подготви отговор съгласуван и с други служители, съобразно тяхната компетентност и отговорност;
 - 5.2. Подгрупи:
 - А) Срещу действия на ПОД „Алианц България“, на юридически и физически лица, свързани или действащи от името на Дружеството;
 - Б) Срещу действия на други пенсионноосигурителни дружества, организации, юридически или физически лица, свързани с дейността по допълнително пенсионно осигуряване.

РАЗДЕЛ II ОБРАБОТВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯТА

1. Всички постъпили сигнали се предават на служителите, определени със Заповед на управляващите ПОД „Алианц България“ АД. При необходимост и предвид спецификата им, оплакванията могат да се пренасочват към други служители според тяхната компетентност.
2. Препоръчителният срок за обработка на оплакванията и изпращането на отговор е 5 работни дни. При необходимост от допълнителни документи и проверки по получено оплакване, срокът за обработка и отговор може да бъде увеличен до 30 дни.
3. Отговорите на получени оплаквания се изпращат до оплакващия се в писмена форма по физическа или електронна поща, с изключение на оплакванията по т. I.5.1.A, за които се допуска отговор, предаден в телефонен разговор.
4. Отговор на Клиента се предоставя чрез същия канал, по който е получено оплакването, освен ако Клиентът не е посочил друго.
5. При изготвяне на отговора, ако е наложително да се цитират лични данни, изпращането на отговора по физическа поща се осъществява чрез лично предаване срещу подпис (писмо с обратна разписка), а при изпращане по електронна поща - чрез криптиране на файловете.
6. Отговорът до лицето, подало оплакването, трябва да съдържа съответно решение, отговор на поставените въпроси, мотиви, разяснения и информация за правата му.

РАЗДЕЛ III РЕГИСТРИРАНЕ И АРХИВИРАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯТА

1. Всички оплаквания се записват в Регистър на оплакванията на ПОД „Алианц България“ АД.
2. Регистърът трябва да съдържа следните реквизити:
 - Пореден номер и дата на получаване на оплакването в ПОД „Алианц България“ АД;
 - Канал, чрез който е получено оплакването;
 - Име на оплакващия се и налични координати за контакт – адрес, телефон или електронен адрес;
 - Фонд, за който се отнася оплакването;
 - Класификацията на оплакването по т. I.5. и по категоризацията, възприета от Управление „Маркет мениджмънт“ на Алианц България Холдинг АД;
 - Съдържание на оплакването в резюме;
 - Име на служителя, обработил оплакването;
 - Дата на отговора на оплакването;
 - Начин на изпращане на отговора на оплакването;

3. Регистърът по т.ІІІ.2. се води от служителите, определени в заповедта по т. І.3.2.
4. (изм., 07.09.2021г.) Регистърът се поддържа и съхранява в електронен вид – електронна таблица или специализиран софтуер.
5. След приключване на всяко календарно тримесечие копие от регистъра се изпраща до Управление „Маркет мениджмънт“.
6. Ако е налице документация, събрана в процеса на обработка на оплакването, тя се съхранява под формата на досие - на хартиен носител или в електронен вид.
7. За оплаквания класифицирани по т.І.5.1.А, на които е отговорено по телефон, служителят провел разговора подготвя доклад с детайли от проведения телефонен разговор по образец съгласно Приложение 1. Докладът се класира и съхранява към досието на конкретното оплакване.
8. Досиетата по т.ІІІ.6 с всички приложени документи свързани с разглеждането на получените оплаквания се съхраняват за период от 5 години.
9. След изтичане на срока по т.ІІІ.8. досиетата на получените оплаквания се предават за унищожаване по ред определен с *Правилата за съхраняване, използване и унищожаване на документите и данните, свързани с дейността по допълнително пенсионно осигуряване в ПОД „Алианц България“*.

РАЗДЕЛ ІV ДОКЛАДВАНЕ

1. Служителят, отговарящ за прилагането на настоящата процедура, изготвя и представя годишен доклад за получените оплаквания на изпълнителните директори на ПОД „Алианц България“ за получените и обработените оплаквания през изтеклата календарна година.
2. Докладът се представя до 31.01. на следващата година и съдържа начин на получаване на оплакванията, съдържание на оплакванията в резюме, предприети мерки и начин на отговаряне.
3. Служителят, отговарящ за прилагането на настоящата процедура, подготвя информация за регистрираните през периода оплаквания и предприетите действия, която се представя пред всяко редовно тримесечно заседание на Консултативния и Попечителските съвети на фондовете за допълнително пенсионно осигуряване.

РАЗДЕЛ V ПОСЛЕДВАЩ КОНТРОЛ

1. Контролът по изпълнение на настоящата Процедура се осъществява от Специализирана служба за вътрешен контрол на ПОД „Алианц България“ АД.
2. При констатиране на нарушения по изпълнението на Процедурата, Специализираната служба за вътрешен контрол уведомява Изпълнителните директори на ПОД „Алианц България“ АД.

РАЗДЕЛ VI ВЛИЗАНЕ В СИЛА И АКТУАЛИЗАЦИИ

1. Тази Процедура е приета със Заповед № 19 от 28.05.2019 г. на управляващите и представляващи ПОД Алианц България. С приемането на Процедурата се прекратява действието на *Процедурата за обработване на оплакванията, постъпили в ПОД „Алианц България“ АД* приета със Заповед № 33 от 30.12.2015 г.
2. Отговорността за актуализация на тази Процедура е възложена на функция Правна на ПОД Алианц България.
3. Тази процедура ще се преразглежда веднъж годишно от функция Правна на ПОД Алианц България. Изменения в Процедурата ще се извършват по реда на нейното приемане.
4. Тази процедура е достъпна в Интранет на ПОД Алианц Българи и на външната интернет страница на Дружеството.
5. (изм., 07.09.2021г.) Изменения в настоящата процедура са приети със Заповед № 21/07.09.2021г. на Изпълнителните директори на ПОД Алианц България. Изменената процедура се прилага считано от 07.09.2021г.

Информация за документа:

Документ:	Процедура за обработване на постъпилите оплаквания в ПОД „Алианц България“ АД
Приложно поле:	ПОД „Алианц България“ АД

Изменения и актуализации:

Версия	Дата	Приети от	Причина и обхват на промените
1.0	28.08.2008 г.	Със заповед № 09/28.08.2008г. на изпълнителните директори на ПОД „Алианц България“ АД	Първоначална версия на Процедурата
2.0	30.12.2015 г.	Със заповед № 33/30.12.2015г. на изпълнителните директори на ПОД „Алианц България“ АД	Актуализиране на Процедурата с въвеждане на добри практики
3.0	28.05.2019 г.	Със заповед № 19/28.05.2019г. на изпълнителните директори на ПОД „Алианц България“ АД	Актуализиране на Процедурата в съответствие с нормативната уредба
4.0	07.09.2021 г.	Със заповед № 21/07.09.2021г. на изпълнителните директори на ПОД „Алианц България“ АД	Включване на фондовете за плащания в обхвата на Процедурата