

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

Класификация: за вътрешно ползване  
© ПОД „Алианц България“ АД, 2023

Одобрение:

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

Версия	В сила от	Одобрено от
5.0	24.07.2023 г.	Функция Правна, функция Съответствие, функция Маркет Мениджмънт, Длъжностно лице по защита на личните данни и Специализирана служба за вътрешен контрол на ПОД Алианц България

## СЪДЪРЖАНИЕ

I. Общи положения.....	3
II. Обработване на оплакванията .....	4
III. Регистриране и архивиране на оплакванията .....	5
IV. Докладване.....	6
V. Последващ контрол .....	6
VI. Влизане в сила и актуализации .....	6
Информация за документа: .....	7
Изменения и актуализации:.....	7

## 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. (нова, 24.07.2023 г.) Тази процедура определя основните принципи и изисквания към процесите по управление и разглеждане на оплаквания в Дружеството, за да бъде гарантирано тяхното професионалното, справедливо и срочно разглеждане.
3. (предишна т.2., изм., 24.07.2023 г.) Оплакване е всяка форма на неудовлетвореност, възражение, несъгласие или сигнал за нарушение във връзка с дейността по допълнително пенсионно осигуряване на ПОД Алианц България.
4. (предишна т.3., изм., 24.07.2023 г.) Настоящата процедура има за цел да осигури навременно, обективно и справедливо разрешаване на спорни въпроси и да подпомага усъвършенстването на дейността на Дружеството.
5. (предишна т.4., изм., 24.07.2023 г.) При обработването на оплакванията в ПОД „Алианц България“ АД се спазват следните принципи:
  - 5.1. (предишна т.4.1, изм., 24.07.2023 г.) разглеждат се и се обработват само оплаквания, получени в писмена форма (електронна или на хартиен носител) и през кол центъра на Алианц България;
  - 5.2. (предишна т.4.2, изм., 24.07.2023 г.) процесът по управление на оплакванията се администрира от служители, определени със Заповед на управляващите ПОД „Алианц България“;
  - 5.3. (предишна т.4.3, изм., 24.07.2023 г.) анонимни оплаквания не се разглеждат;
  - 5.4. (предишна т.4.4, изм., 24.07.2023 г.) разглеждат се и се обработват оплаквания, получени чрез регулаторния орган на пенсионноосигурителната 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 и чрез кол центъра на Алианц България Холдинг АД;
  - 5.5. (предишна т.4.5, изм., 24.07.2023 г.) служители, чиито имена или длъжности са посочени като основание за оплакването, не участват в разглеждането им и подготвянето на отговор;
6. (предишна т.5, изм., 24.07.2023 г.) Постъпилите оплаквания се класифицират, както следва:
  - 6.1. (предишна т.5.1, изм., 24.07..2023 г.) 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;

6.2. (предишна т.5.2, изм., 24.07.2023 г.) 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.

## II. Обработване на оплакванията

1. (изм., 24.07.2023 г.) Всички постъпили оплаквания 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. (доп., 24.07.2023 г.) 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. В случай че оплакването касае обработване на лични данни на Клиенти, срокът за неговата обработка е 1 месец, считано от датата на получаването му, съгласно Функционалното правило на Алианц за обработване на заявления за достъп до лични данни и оплаквания, свързани с лични данни. При повишена сложност на оплакването и необходимост от повече време за подготвяне на отговор, този срок може да бъде удължен допълнително с 2 месеца, след уведомяване на оплакващия се за това удължаване в рамките на първоначалния срок.
3. (изм., 24.07.2023 г.) 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. Не се допуска отговор, предаден в телефонен разговор, за оплаквания, свързани с обработване на лични данни на Клиенти.
4. Отговор на Клиента се предоставя чрез същия канал, по който е получено оплакването, освен ако Клиентът не е посочил друго.
5. (изм., 24.07.2023 г.) 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 имейла/файловете. Ако са налице основателни съмнения относно самоличността на оплакващия се, преди изпращане на отговора служителите, обработващи оплакването, изискват необходимите документи, за да потвърдят самоличността на оплакващия се по недвусмислен начин.
6. Отговорът до лицето, подало оплакването, трябва да съдържа съответно решение, отговор на поставените въпроси, мотиви, разяснения и информация за правата му.
7. (нова, 24.07.2023 г.) Всички участници в процеса по обработване на оплакванията са длъжни да спазват поверителността на клиентските данни и информация, както и лични данни, в съответствие с действащото законодателство и Вътрешните актове.

## 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.III.2. се води от служителите, определени в заповедта по т. I.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“ с цел преглед и анализ на процеса по Управление на клиентските оплаквания и изготвяне на регулярни отчети.
6. (изм., 24.07.2023 г.) 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, при подходящи технически мерки за сигурност.
7. За оплаквания класифицирани по т.I.5.1.A, 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. (изм., 24.07.2023 г.) Досиетата по т.III.6 с всички приложени документи свързани с разглеждането на получените оплаквания се съхраняват за период от 5 години. Досиетата с всички приложени документи свързани с разглеждането на получени оплаквания относно обработване на лични данни се съхраняват за период от 10 години.
9. След изтичане на срока по т.III.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“.

## IV. Докладване

1. (изм., 24.07.2023 г.) Служителят, отговарящ за прилагането на настоящата процедура, изготвя и представя тримесечен доклад до Консултативния съвет на ДПФ Алианц България, до Попечителския съвет на ЗУПФ Алианц България и фондовете за извършване на плащания и до Попечителския съвет на ЗППФ Алианц България за получените и обработените оплаквания през изтеклото тримесечие.
2. (изм., 24.07.2023 г.) Докладът се представя до 15-то число на месеца следващ края на календарното тримесечие и съдържа начин на получаване на оплакванията, съдържание на оплакванията в резюме, предприети мерки и начин на отговаряне.
3. (отм., 24.07.2023 г.)

## 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

## 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., 24.07.2023 г.) Изменения в настоящата процедура са приети със Заповед № 20/24.07.2023 г. на Изпълнителните директори на ПОД Алианц България. Изменената процедура се прилага считано от 24.07.2023 г.

## 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
5.0	24.07.2023 г.	Със Заповед № 20/24.07.2023 г. на изпълнителните директори на ПОД „Алианц България“ АД	Актуализиране