

ПРОЦЕДУРА

За обработване на оплаквания в “ПОД Алианц България“ АД

I. Общи положения

1. Оплакване е всяка форма на неудовлетвореност, възражение, несъгласие или сигнал за нарушение във връзка с дейността по допълнително пенсионно осигуряване на ПОД Алианц България.
2. Настоящата процедура има за цел да осигури навременно, обективно и справедливо разрешаване на спорни въпроси и да подпомага усъвършенстването на дейността на Дружеството.
3. При обработването на оплакванията в ПОД „Алианц България“ АД се спазват следните принципи:
 - 3.1. разглеждат се и се обработват само оплаквания, получени в писмена форма и през кол центъра на Алианц България;
 - 3.2. процесът по управление на оплакванията се администрира от служители, определени със Заповед на Изпълнителния директор;
 - 3.3. анонимни оплаквания не се разглеждат;
 - 3.4. 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 и чрез call центъра на Алианц България Холдинг АД;
 - 3.5. служители, чиито имена или длъжности са посочени като основание за оплакването, не участват в разглеждането им и подготвянето на отговор;

II. Обработка на оплакванията

4. Постъпилите оплаквания се класифицират както следва:

Основни групи:

 - 4.1. оплакванията се класифицират като лесни, когато могат да бъдат обработени от един служител в рамките на работния ден;
 - 4.2. оплакванията се класифицират като комплексни, когато е необходимо да се подготви отговор, съгласуван и с други служители, съобразно тяхната компетентност и отговорности.

Подгрупи:

 - 4.3. срещу действия на ПОД „Алианц България“ АД, на юридически и физически лица, свързани или действащи от името на Дружеството;
 - 4.4. срещу действия на други пенсионноосигурителни дружества, организации, юридически или физически лица, свързани с дейността по допълнително пенсионно осигуряване.
5. Всички постъпили сигнали се предават на служителите, определени със Заповед на Изпълнителния директор на ПОД „Алианц България“ АД. При необходимост и

предвид спецификата им, оплакванията могат да се пренасочват към други служители според тяхната компетентност.

6. 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.
7. Отговорът до лицето, подало оплакване, трябва да съдържа съответно решение, отговор на поставените въпроси, мотиви, разяснения и информация за правата му.
8. Отговорите на получени оплаквания се изпращат до оплакващия се в писмена форма *по физическа или електронна поща*, с изключение на оплакванията по т. 4.1., за които се допуска отговор, предаден в телефонен разговор.

III. Регистриране и архивиране на оплакванията

9. Всички оплаквания се записват в Регистър на оплакванията на ПОД „Алианц България“ АД.
10. 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. 4 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;
11. Регистърът по т.10 се води от служителите, определени със Заповед на Изпълнителния директор на ПОД „Алианц България“ АД.
12. 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.
13. Досиетата по т.12 на получените оплаквания се съхраняват за период от 5 години.

IV. Докладване

14. Служителят, отговарящ за прилагането на настоящата процедура, изготвя и представя на Изпълнителния директор тримесечни и годишен доклад за получените и обработените през съответния период оплаквания.

15. Докладите се представят до двадесето число на месеца, следващ края на съответния период, и съдържат начин на получаване, съдържание на оплакванията в резюме и начин на отговаряне.
16. 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 ФДПО.

V. Контрол

17. Цялостният контрол за спазване на настоящата процедура се осъществява от Специализираната служба за вътрешен контрол на ПОД „Алианц България“ АД.

Настоящата процедура е утвърдена със Заповед № 33 на Изпълнителните директори на ПОД „Алианц България“ АД от 30.12.2015г. и влиза в сила от 01.01.2016г.