

**ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЕМАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ ОСИГУРЕНИ ЛИЦА,
ПЕНСИОНЕРИ, НАСЛЕДНИЦИ НА ОСИГУРЕНИ ЛИЦА И ПЕНСИОНЕРИ**
(загл. изм. с реш. на УС от 30.08.2021г.)

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. С настоящия вътрешен акт се уреждат условията и редът за:

- 1.1 (изм. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) приемане на постъпили жалби от осигурени лица, пенсионери, наследници на осигурени лица и пенсионери до ПОК „ДСК – Родина“ АД;
- 1.2 (доп. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) поддържане на регистър за жалби от ОЛ, пенсионери, наследници на осигурени лица и пенсионери;
- 1.3 (доп. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) разглеждане на жалби от осигурени лица, пенсионери, наследници на осигурени лица и пенсионери;
- 1.4. Контрол.

2. Начин на подаване жалба до ПОК „ДСК – Родина“ АД

- 2.1 (изм. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) Всяко осигурено лице или пенсионер в пенсионен фонд или фонд за извършване на плащанията, управляван от Компанията, както и техните наследници, имат право да подаде сигнал или жалба до ПОК „ДСК – Родина“ АД;
- 2.2 (изм. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) Лицата по т.2.1. имат право да подават жалба или сигнал срещу действия или бездействия от страна на осигурителен посредник, служител или регионална структура.

3. Регистър на постъпилите жалби

- 3.1 (изм. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) ПОК „ДСК – Родина“ АД поддържа регистър по т. 3, който съдържа следните данни:
 - 3.1.1 входящ регистрационен номер и дата на постъпване на жалбата;
 - 3.1.2 три имена и ЕГН на жалбоподателя в случай, че е физическо лице и наименование и ЕИК, в случай че жалбоподателят е юридическо лице;
 - 3.1.3 кратко описание на вида и характера на жалбата;
 - 3.1.4 изходящ регистрационен номер и дата на писмен отговор до жалбоподателя;

3.1.5 документацията /хартиен носител/ от извършени проверки по жалбата и отговора по нея се архивира в отделен архив;

II. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ПОДАДЕНИ ПРЯКО ДО ПОК „ДСК – РОДИНА“ АД

1. (изм. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) Постъпилите жалби се внасят за разглеждане от Изпълнителните директори на Дружеството.

1.1. Изпълнителните директори поставят резолюция за последващи действия по жалбата.

1.2. Въз основа на съдържанието на постъпилата жалба се определят лицата и обстоятелствата, които трябва да бъдат проверени.

1.3. (изм. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) След приключване на проверката се подготвя писмен отговор до жалбоподателя, и се представя за подпис на Изпълнителните директори.

1.4. Разглеждането на жалбите се извършва в едномесечен срок от постъпването им в ЦУ.

III. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ПОДАДЕНИ ДО НАДЗОРНИ И КОНТРОЛНИ ОРГАНИ С КОПИЕ ДО ПОК „ДСК – РОДИНА“ АД

1. Всички жалби, се представят за разглеждане на Изпълнителните директори на Компанията.

2. Въз основа на съдържанието на постъпилата жалба се определят лицата и обстоятелствата, които трябва да бъдат проверени.

3. Изпълнителните директори на Дружеството запознават Контролния или Надзорен орган до който е адресирана жалбата със съдържанието ѝ , както и с установените факти и обстоятелства при извършената проверка.

4. (изм. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) След изясняване на случая, се изготвя писмен отговор до жалбоподателя от името на Компанията в рамките на един календарен месец от постъпването и в ЦУ.

IV. КОНТРОЛ

51. (доп. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) Контролът по спазване на настоящата процедура и по съблюдаване на сроковете за обработване и разглеждане на жалби, свързани с дейността на Компанията и управляваните от нея пенсионни фондове и фондове за извършване на плащания се извършва от СС „Вътрешен контрол“ .

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящата процедура отменя Заповед №335 от 19.11.2007г.

§2. (доп. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г.) Настоящата процедура е одобрена и приета с протокол №22 на УС от 23.12.2011г., изм. и доп. с реш. на УС по Протокол №19 от 30.08.2021г. и влиза в сила от датата на приемането ѝ.

Отговорно структурно звено - Дирекция „Членство и пенсии“

Извършени периодични прегледи на правилата с цел актуализиране:

На 10.03.2021 г. от Зужа Димитрова- Директор Дирекция „Членство и пенсии“, следваща дата за преглед -г.