

**ПРАВИЛА ЗА ОБРАБОТВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ НА
„ПЕНСИОННООСИГУРИТЕЛНА КОМПАНИЯ ОББ“ ЕАД**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНИ ДЕФИНИЦИИ

1.1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящите правила имат за цел да опишат реда и начина на подаване, регистриране и разглеждане на оплаквания в „Пенсионноосигурителна компания ОББ“ ЕАД („ПОК ОББ“/ „компанията“). Всяко оплакване е ценна обратна връзка за нас, която ни дава възможност да подобряваме своите процеси и дейност.

1.2. ОСНОВНИ ДЕФИНИЦИИ

По смисъла на настоящите правила:

а. **Оплакване** е всяко писмено или устно изразено критично отношение от страна на жалбоподател, възникнало във връзка и/ или по повод на отношенията му с компанията и засягащо дейността ѝ.

За оплакване се считат и подадени жалба/ сигнал във връзка с евентуални нарушения на конкурентни дружества или техни представители, свързани с процеса на промяна на участие или на първоначален избор.

За оплакване се счита и анонимно подаден сигнал, който засяга дейността компанията или нейни служители, или лица, които действат от името на компанията. Такива сигнали се разглеждат по реда на Политиката за подаване на сигнали за нарушения.

б. **Жалбоподател** е всяко физическо и/ или юридическо лице, подало оплакване относно услуги, дейности, служители или процеси в компанията.

в. **Повтарящо се оплакване** е такова, за което предходно подадено оплакване от същия жалбоподател не е било разгледано според очакванията му. В този случай жалбоподателят попълва нов формуляр за оплакване със същия проблем, без да посочва нови аргументи.

II. ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ. ОРГАНИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ

2.1. ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ

Оплакванията могат да се подават писмено или устно по следните начини:

- по пощата на адрес: София 1463, бул. „Витоша“ № 89Б, ОББ Милениум център, ет. 16;
- на имейл clients@ubb-pensions.bg;
- през интернет страницата на компанията;
- по телефон на Информационния контактен център за клиенти или по телефон в някой от офисите на компанията;
- на място в офисите на компанията.

2.2. ОРГАНИ, ДО КОИТО СЕ ПОДАВАТ ОПЛАКВАНИЯТА

Оплакванията се подават до Изпълнителните директори на компанията.

Осигурените лица, пенсионерите и техните наследници имат право да подават оплаквания/ сигнали до Попечителските или Консултативния съвети. Попечителският съвет/ Консултативният съвет е длъжен да отговори писмено на всяко оплакване до два месеца от датата на получаването му.

2.3. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ЛИЦЕТО, ПОДАВАЩО ОПЛАКВАНЕТО, И НА ЛИЦЕТО, ОТ ЧИЕТО ИМЕ СЕ ПОДАВА ОПЛАКВАНЕТО

Освен в случаите на анонимно подаден сигнал, при приемане на оплакване, независимо дали писмено или устно, и независимо от канала за получаването му, се идентифицира лицето, което го подава. Ако оплакването се подава от трето лице се идентифицира лицето, което подава оплакването и лицето, от чието име се подава същото. Това е необходимо, за да се разбере точно за кого се отнася оплакването, както и да се установи точната връзка между жалбоподателя и лицето, за което оплакването се отнася.

За да получи официален отговор от компанията, лицето, подаващо оплакването, задължително следва да посочи адрес и телефон за обратна връзка.

III. РЕГИСТРАЦИЯ И ОБРАБОТВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ

3.1. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОЛУЧЕНИТЕ ОПЛАКВАНИЯ

Всяко оплакване, постъпило в компанията по пощата, по имейл или през интернет страницата, се регистрира съгласно Процедурата за входяща и изходяща кореспонденция.

Всяко оплакване, направено по телефон или на място в офис на компанията, се описва във формуляр за оплакване и се регистрира съгласно Процедурата за входяща и изходяща кореспонденция.

Получените в ПОК ОББ оплаквания се предават по установения ред към Централен офис, където се регистрират в Регистър за оплаквания и се разглеждат.

3.2. ПОТВЪРЖДЕНИЕ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ОПЛАКВАНЕ

Първата стъпка от процеса на разглеждане на получено оплакване е потвърждаване на получаването му. В случай че компанията не може да отговори на получено оплакване в срок до 5 работни дни, на лицето, подало оплакването, се връща потвърждение за получаването му. Целта на потвърждението е жалбоподателят да бъде уведомен за:

- датата на получаване на оплакването;
- входящия номер на оплакването и контактни данни на служителя, отговорен за подготвяне на отговора;
- максималния срок за връщане на отговор, който не може да бъде по-дълъг от 1 месец.

3.3. ОБРАБОТВАНЕ НА ОПЛАКВАНЕ

Регистрираното оплакване се предава на Мениджър „Взаимоотношения с клиенти“, който извършва проверка по изложените от жалбоподателя твърдения, като се запознава с всички факти, обстоятелства и документи, свързани с оплакването.

Когато решаването на случая изисква съдействието на други отдели на компанията, Мениджър „Взаимоотношения с клиенти“ изисква съдействието на съответния отдел.

При необходимост от допълнителна информация/ разяснения във връзка с постъпило оплакване, може да бъде установен допълнителен контакт с жалбоподателя. Такъв контакт се установява и в случаите, при които се установи несъответствие между данните, които се съдържат в оплакването или формуляра за оплакване, и личните данни на жалбоподателя, които се съдържат в базата данни на компанията.

В случай че жалбоподателят и лицето, за което се отнася оплакването, не са едно и също лице, кореспонденцията относно регистрирането, обработването и изпращането на отговор на оплакването се води с жалбоподателя.

IV. ОТГОВОР НА ПОСТЪПИЛО ОПЛАКВАНЕ

Минималният срок за отговор на постъпило оплакване е 5 работни дни от датата на регистрирането му. В зависимост от сложността на случая този срок може да бъде и по-дълъг, като максималният срок за отговор е 1 месец. В случаите, когато оплакването не може да приключено с изпращане на отговор до жалбоподателя в срок до 5 работни дни, Контактният център за клиенти на ПОК ОББ на 5-ия работен ден от постъпването на оплакването уведомява лицето, подало оплакването, че случаят не може да бъде разрешен в минимално определения срок. Уведомяването може да стане по телефон или имейл, като датата и начинът на уведомяване задължително се отбелязват в регистъра за оплаквания.

След приключване на проверката въз основа на установените факти и обстоятелства се изготвя писмен отговор. Когато направеното искане не е уважено, отговорът задължително съдържа мотиви за решението.

Отговорът на подадено оплакване се подписва от Изпълнителен директор или упълномощено от него лице, като се изпраща до жалбоподателя по същия канал, по който е получено оплакването, освен ако жалбоподателят не е посочил друг канал за получаване на отговор.

Ако след получаване на отговора жалбоподател, който е осигурено лице или пенсионер във фонд за допълнително пенсионно осигуряване или фонд за извършване на плащания на компанията, или наследник на такова лице, може да отнесе случая до Попечителския съвет/ Консултативния съвет, както следва:

- До Попечителския съвет на УПФ/ ППФ;
- До Консултативния съвет на ДПФ.

В този случай оплакването следва да бъде изпратено чрез използване на някой от следните канали:

- по пощата на адрес: София 1463, бул. „Витоша“ № 89Б, ОББ Милениум център, ет. 16;
- по имейл на clients@ubb-pensions.bg.

В случаите на повтарящо се оплакване, подадено от осигурено лице, пенсионер или техен наследник, когато лицето, подало оплакването е останало неудовлетворено от получения от компанията отговор, лицето, подало оплакването, може да се обърне към Комисията за финансов надзор.