

Вътрешни правила и процедури за разглеждане на жалби в „Пенсионноосигурително дружество - Бъдеще” АД

РАЗДЕЛ I: Общи положения.

1. Всяко лице, осигурено в пенсионен фонд, управляван от „ПОД - Бъдеще” АД (Дружеството), което желае да се осигурява в такъв фонд, както и пенсионери или наследници имат право да подават сигнал или жалба до Дружеството.
2. Лицата по т.1 от настоящите Правила имат право да сигнализират за пропуски и нарушения в дейността по Правилниците на фондовете за допълнително пенсионно осигуряване и по решения на Дружеството касаещи техните интереси, както и да сигнализират за действия или бездействия от страна на осигурителни посредници, регионална структура или функционална служба.
3. Лицата по т.1 имат право да подават жалби или сигнали срещу действия или бездействия на „ПОД -Бъдеще” АД и до пълномощни държавни институции, като КФН, Прокуратура, Комисия за защита на конкуренцията, Комисия за защита на личните данни, Национална агенция по приходите и други аналогични, определени от държавна нормативна уредба.
4. „ПОД-Бъдеще” АД регистрира, но не разглежда жалби и сигнали от анонимни лица
5. „ПОД-Бъдеще” АД регистрира и жалби постъпили по електронен път.

РАЗДЕЛ II: Приемане и разглеждане на жалби, подадени пряко до „ПОД-Бъдеще” АД.

1. Жалба, подадена лично в ЦУ на „ПОД-Бъдеще“ АД или в регионален офис на Дружеството или изпратена по поща (куриер), се получава в Деловодството и се завежда в Регистър за жалби и сигнали. Жалбата задължително се регистрира в деня на получаването ѝ.
2. Всички жалби, получени в рамките на работен ден се докладват на Изпълнителните директори най-късно до 12 часа на следващия работен ден.
3. **/изм. с Решение на СД от 05.03.2015 г./** Разглеждането на жалбите и изготвянето на отговор до жалбоподателите се извършва от Мениджъра на

отдел „Обслужване на клиенти и бек офис“ или от друго лице, определено от изпълнителния директор на дружеството, в срок до един месец от постъпване на жалбата.

4. Лицето по т.3, Раздел II от настоящите Правила задължително:

4.1. Изисква обяснение от осигурителния посредник. Обяснение от осигурителния посредник не се изисква в случаите, когато жалбите се отнасят за постигнатата доходност от фондовете за допълнително пенсионно осигуряване, управлявани от „ПОД-Бъдеще“ АД или за изплащане на средствата на лицата.

4.2. При необходимост изисква обяснение от други лица по трудови или граждански отношения с „ПОД-Бъдеще“ АД.

4.2. /изм. с Решение на СД от 05.03.2015 г./ Подготвя отговора до жалбоподателя и го представя за одобрение от Ръководителя на специализирана служба „Вътрешен контрол“ и от юрисконсулта на дружеството.

4.3 Представя одобрения от лицата по т.4.2, Раздел II отговор до жалбоподателя в деловодството за изходящ номер и изпращането му.

4.4 (нова с решение на ОС от 15.08.2014 г.) При съмнения за неправомерни действия от страна на осигурителните посредници при привличане на осигурени лица във фондовете за допълнително пенсионно осигуряване, управлявани от пенсионноосигурителното дружество, изготвя писмо/сигнал/уведомление до компетентните органи относно жалбата на лицето.

4.5 (нова с решение на ОС от 15.08.2014 г.) Компетентните органи по т. 4.4 се определят от представляващия/ите дружеството лица.

5. /изм. с Решение на СД от 05.03.2015 г./ Ръководителят специализирана служба „Вътрешен контрол“ и юрисконсултът на дружеството парафират екземпляра на отговора, който остава в деловодството на дружеството.

6. Деловодството изпраща с писмо с обратна разписка отговора до жалбоподателя, подписан от Изпълнителен директор.

РАЗДЕЛ III: Приемане и разглеждане на жалби, подадени до други контролни и компетентни органи, след получаване на писмо от тях.

1. Писмото от контролни и други компетентни органи се завежда в деловодството - общ регистър входяща поща.

2. Всички писма получени от контролни органи и други компетентни органи, получени в рамките на работния ден, се докладват на Изпълнителните директори най-късно до 12 часа на следващия работен ден.

3. /изм. с Решение на СД от 05.03.2015 г./ Разглеждането на писмата с приложените документи към тях и изготвянето на отговори до съответния контролен или друг компетентен орган се извършва от Мениджъра на отдел „Обслужване на клиенти и бек офис“ или от друго лице, определено от изпълнителния директор на дружеството, в поставения от съответния орган срок. В случай, че няма поставен такъв срок, отговора се изпраща в срок до 10 работни дни от получаване на писмото.

4. Лицето по т.3, Раздел III от настоящите правила подготвя отговора в зависимост от въпросите поставени в писмото на контролния орган или други компетентни органи, като при необходимост изисква и писмени обяснения от лицата, пряко свързани с казуса, след което го предоставя на юрисконсулта на Дружеството за одобрение.

4.1. В случай, че компетентните органи изискват оригинали на документи, същите се предават с приемо предавателен протокол, като служителят отговарящ за архива на „ПОД-Бъдеще“ АД изготвя копия на изисканите документи.

5. След одобрение от юрисконсулта на Дружеството на втория екземпляр на отговора се поставят парафи от служителите на „ПОД-Бъдеще“ АД, предоставили информацията на лицето по т.3, Раздел III от настоящите правила.

6. /изм. с Решение на СД от 05.03.2015 г./ След предприемане на действията по т.1-5, Раздел III от настоящите правила, отговорът се представя за одобрение от Ръководителя специализирана служба „Вътрешен контрол“ и юрисконсулта на дружеството.

7. /изм. с Решение на СД от 05.03.2015 г./ Ръководителят специализирана служба „Вътрешен контрол“ и юрисконсултът на дружеството

парафират екземпляра на отговора, който остава в деловодството на Дружеството.

8. Деловодството изпраща с писмо с обратна разписка отговора до съответния контролен орган или друг компетентен орган, подписан от Изпълнителен директор.

РАЗДЕЛ IV: Съхраняване на досиетата по жалбите, сигналите и писмата от контролни и други компетентни органи.

/изм. с Решение на СД от 05.03.2015 г./ Мениджър отдел „Обслужване на клиенти и бек офис“ или друго лице, определено от изпълнителния директор на дружеството, съхранява досиетата по жалбите, както и по писмата до контролни и други компетентни органи.

ЗАБЕЛЕЖКА. При наличие на нестандартни обстоятелства тези процедури могат да бъдат конкретно допълвани или да не се изпълняват в пълен обем. Това се прави по предложение на Мениджъра на отдел „Обслужване на клиенти и бек офис“ и писмено съгласие на Изпълнителните директори.

Настоящите Правила са приети с протокол № 7 от 07.03.2013 г. на Съвета на директорите на „ПОД -Бъдеце“ АД, изменени от Общо събрание на акционерите на дружеството, проведено на 15.08.2014 г., изменени от Съвета на директорите на дружеството на заседание, проведено на 05.03.2015 г.и влизат в сила от датата на приемането им.