

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ В ДРУЖЕСТВОТО ЖАЛБИ

ВЪВЕДЕНИЕ

Тази процедура регулира процеса на получаване, обработка и отговор на жалби, получени от клиентите на ПОАД „ЦКБ – Сила“ (Дружеството) и управляваните от него пенсионните фондове.

Цел

Целта на документа е създаване на общи правила за справедливо, обективно и навременно разглеждане, текущо отчитане и анализ на жалбите, постъпили в Дружеството от неговите клиенти и други лица, накратко наречени в тази процедура "Клиенти", за да се повиши качеството на обслужване на Клиентите и да се подобри дейността на Дружеството.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗА ЖАЛБИ

По смисъла на тези правила жалби са оплаквания, възражения, сигнали и други материали, получени от физически и юридически лица, от Комисията за финансов надзор, от държавни и други институции за **КОНСТАТИРАНИ НЕРЕДНОСТИ, НЕПРАВОМЕРНИ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ НЕСПАЗВАНЕ НА УСТАНОВЕНИТЕ ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА** от служители на дружеството и от лица, с които Дружеството е сключило осигурително-посреднически договори и договори за обслужване.

РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

В случай, че жалбата е приета по телефон или устно на място, при възможност се отговаря веднага от служителя, който я приема, самостоятелно или съвместно с прекия му ръководител.

В случай, че на жалбата не може да бъде отговорено веднага, служителят, който приема жалбата, изисква информация и дава указания на клиента, за да може последният ако желае да регистрира своята жалба.

ПИСМЕНИТЕ ЖАЛБИ, получени в офис или депозирани в централния офис на Дружеството, се регистрират от техническият организатор към отдел "Административен" в специализирания регистър по реда на процедурата за документооборота.

ЖАЛБИТЕ ПОЛУЧЕНИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ се разпечатват и регистрират от техническият организатор към отдел "Административен" в специализирания регистър за жалби, по реда на процедурата за документооборота.

ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИТЕ

След завеждане на жалбите в специализирания регистър, техническият организатор към отдел "Административен" окомплектова получените жалби с копия на наличните документи, които са свързани с поставените в жалбите въпроси и ги предава на служител от отдел "Връзка с осигурени лица".

Началник отдел "Връзка с осигурени лица" инициира детайлно разглеждане и изясняване на конкретния случай, за който се отнася жалбата, чрез събиране на необходимата информация от

участващите служители и компетентните по жалбата лица в Дружеството, и подготвя отговор в писмена форма на поставените въпроси.

Служител от специализираната служба за Вътрешен контрол осъществява контрол по спазване на процедурите за отговори на постъпили жалби в дружеството.

Техническият организатор подготвя и организира изпращането на отговора до клиента, според начина на получаване или по предварително посочения от него начин и адрес. Отговорът на жалбата се извежда в специализирания регистър за жалби и копие от цялата преписка се поставя в отделен класьор. По правило отговорите се подготвят и изпращат по същия начин, по какъвто е получена жалбата, освен ако Клиентът е пожелал друго.

СРОКОВЕ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ КЛИЕНТИ

- Сроковете за изпращане на отговор на получените жалби от Клиент, са както следва: за обработка и отговор до 30 дни, от завеждането на Жалбата в деловодната система на Дружеството;
- За обработка и отговор, за които е необходимо набавяне на допълнителна информация от външни институции - в разумен срок, съгласно естеството на проблема или сроковете, които са поставени от институциите. В тези специфични случаи, Дружеството задължително трябва да уведоми (писмено или устно) Клиента в срока каква е причината за забавянето на отговора и в какъв срок се очаква да бъде даден такъв.

НАБЛЮДЕНИЕ, АНАЛИЗИ И ОТЧЕТИ НА ЖАЛБИТЕ

Началникът на отдел "Връзка с осигурени лица" извършва текущи анализи на жалбите от Клиенти. Анализите се извършват на база справки от деловодния регистър, които се изготвят и изпращат до Ресорни изпълнителни директори и Началниците на отдели.

Анализите служат за текущо наблюдение върху качеството на работа в Дружеството за предприемане на превантивни действия срещу постъпили оперативни рискове (като неизпълнение на професионалните задължения на служители, неспазване на процедури) и други, имащи негативно влияние върху дейността на Дружеството.