

**Процедура за приемане и разглеждане на жалби от осигурени лица, пенсионери  
и техните наследници, подадени до ПОД „Топлина“ АД**

**РАЗДЕЛ I.**

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** Пенсионноосигурително дружество „Топлина“ АД (ПОД „Топлина“ АД, дружеството) в рамките на своята дейност по допълнително пенсионно осигуряване разглежда жалби и сигнали, свързани със законоустановените си задължения, както и относно нарушаването на непрекъснатото и удовлетворително обслужване на осигурените лица, пенсионерите и техните наследници.

**Чл. 2.** Целта на настоящата Процедура е:

1. жалбите от осигурените лица, пенсионерите и техните наследници да бъдат разрешени ясно, обективно, в рамките на установените в нормативните актове срокове и при запазване на доброто име на дружеството;
2. анализиране и отстраняване на причините довели до подаване на жалби.

**Чл. 3.** Тази Процедура урежда:

1. реда и начина за подаване на жалби;
2. реда и начина за приемане на регистриране на подадените жалби;
3. процедурата по разпределяне на регистрираните жалби на съответните компетентни звена в дружеството, както и сътрудничеството между отделните звена, когато е необходимо;
4. реда за отговаряне и начина на изпращане на отговора на жалбата;
5. контрола върху дейността по приемане, разглеждане и отговор на регистрираните жалби.

**Чл. 4.** Жалба по смисъла на настоящата процедура е всяко устно или писмено оплакване от нередности, изразяване на несъгласие, неудовлетворение или забележка, отправено от осигурените лица, пенсионерите и техните наследници във връзка с дейността по допълнително пенсионно осигуряване, осъществявана от ПОД „Топлина“ АД.

**Чл. 5.** Настоящата Процедура се прилага и за получените в ПОД „Топлина“ АД писмени жалби чрез Попечителските съвети на Универсален пенсионен фонд „Топлина“ и фондовете за извършване на плащания, на Професионален пенсионен фонд „Топлина“ и на Консултативния съвет на Доброволен пенсионен фонд „Топлина“, надзорни или други административни държавни органи и организации.

**Чл. 6.** В обхвата на настоящата Процедура се включват:

1. сигнали срещу действия на осигурителни посредници или за нарушения от служители на дружеството;
2. жалби, по Наредба № 3 от 24.09.2003 г. на КФН или по Наредба №33 от 19.09.2006 г. на КФН;
3. други жалби, свързани с нарушаване на правата на осигурените лица, пенсионерите или техните наследници.

**Чл. 7.** ПОД „Топлина“ АД регистрира, но не разглежда жалби и сигнали, подадени анонимно.

## **Раздел II. ПУБЛИЧНО ОПОВЕСТЯВАНЕ**

**Чл. 8.** Настоящата процедура се публикува на интернет страницата на ПОД „Топлина“ АД. Осигурените лица, пенсионерите и техните наследници могат да получат информация за съдържанието на процедурата и в офисите на дружеството в страната.

## **Раздел III. Регистриране, разглеждане и отговор на получените жалби**

### **Регистриране на жалба**

**Чл. 9.** Адресираните до ПОД „Топлина“ АД жалби могат да се подават:

1. устно – в офис на дружеството или по телефон;

2. писмено:

а) с писмо, изпратено до адреса на Централното управление на ПОД „Топлина“ АД или чрез офис на дружеството;

б) по електронен път, чрез формата за контакт от интернет страницата на дружеството или чрез електронна поща на адрес: [office@pod-toplina.bg](mailto:office@pod-toplina.bg).

**Чл. 10. (1)** За жалбите по чл. 9, т. 1 служителите на ПОД „Топлина“ АД следва да изчерпят всяка възможност за разрешаване на жалбата, в рамките на водения разговор, както и да информират жалбоподателя за реда и начина за подаване на писмена жалба, ако не е удовлетворен от отговорите на служителя или има нужда от допълнителна информация.

**(2)** Постъпилите жалби по чл. 9. т. 2. се обработват от ПОД „Топлина“ АД – Централно управление.

**Чл. 11.** Получените в ПОД „Топлина“ АД писмени жалби се регистрират с уникален входящ номер от служител в дирекция „Административно и правно обслужване“ в деня на постъпването им, а ако жалбите са получени извън работно време или в почивен ден се регистрират на следващия работен ден.

### **Разглеждане на жалбите**

**Чл. 12.** След регистрирането на жалбата служителят по чл. 11 незабавно информира Председателя и Заместник – председателя на Управителния съвет, както и ръководителя на Специализираната служба за вътрешен контрол (ССВК) за получената жалба.

**Чл. 13.** Председателят и Заместник – председателят разпределят получената писмена жалба за разглеждане на ССВК и на съответните функционални звена в дружеството.

**Чл. 14.** Ръководителят на ССВК:

1. извършва проверка на изложените в жалбата факти и обстоятелства като се запознава с всички налични в дружеството документи, относими към случая.

2. ръководи, контролира и организира цялостния процес по изготвяне на отговор по жалбата;

3. получава съдействие и експертиза от всички функционални звена в дружеството, в т.ч. юрисконсулт и други, при разглеждане на получената жалба.

**Чл. 15. (1)** Ако в хода на проверката се установи, че за изясняване на изложените в жалбата

оплаквания е необходима допълнително информация или документи, дружеството може да:

1. проведе среща и да и се изискват писмени обяснения на осигурителния посредник, ако жалбата е свързана с негова дейност или задължения;
2. проведе среща с жалбоподателя за изясняване на обстоятелствата или да поиска допълнително документи и данни по реда на постъпване на жалбата или по телефон;
3. проведе и други целесъобразни срещи в зависимост от потребността от изясняване на възможностите за решаване на жалбата (срещи с представители на други пенсионноосигурителни дружества, с административни ръководители;)

**(2)** В случаите, когато бъде поискана допълнителна информация и тя не бъде предоставена на ПОД „Топлина“ АД, отговорът на жалбата се изготвя въз основата на фактите и документите, с които дружеството разполага.

**Чл. 16.** Когато изложеният в жалбата проблем е с висока степен на сложност или засяга дейността на различни структурни звена, Ръководителят на ССВК предоставя копие от жалбата на тези звена, които в рамките на своята компетентност и функции са длъжни да оказват съдействие за решаването на изложения в нея проблем и при изготвянето на отговор.

**Чл. 17.** Ръководителят на ССВК и ръководителите на функционалните звена, имащи отношение към жалбата, докладват за резултатите от проверката на Председателя и Заместник – председателя на УС.

### **Съдържание на отговорите**

**Чл. 18.** Отговорите на жалбите трябва да са ясни и да съдържат конкретни мотиви и разяснения, включително за позицията на ПОД „Топлина“ АД, както и информация за последващите възможности за развитие и разрешаване на проблема, визиран в жалбата.

**Чл. 19.** Ако жалбата е извън компетентността на дружеството, тя се връща на подателя с разяснения относно компетентния орган или институция, които следва да се произнесат.

### **Изпращане на отговорите**

**Чл. 20.** Изготвеният отговор се предоставя за подпис на представляващите ПОД „Топлина“ АД.

**Чл. 21.** Изготвеният и подписан отговор на жалба се извежда с уникален изходящ номер и се изпраща по избрания от жалбоподателя начин:

1. по пощата/чрез куриер на посочен адрес за кореспонденция;
2. на посочен имейл адрес;
3. в офис на ПОД „Топлина“ АД, когато жалбоподателят изрично е посочил, че желае да получи отговора в офис на дружеството.

## **Раздел IV. Срокове**

**Чл. 22. (1)** Крайният срок, който включва разглеждането, изготвянето на отговор и изпращането на отговора на подадените до ПОД „Топлина“ АД жалби е до 30 дни от датата на регистрирането им, освен ако в друг нормативен акт не е предвиден друг срок за разглеждането на конкретен вид жалба. В случаите, когато жалбата е подадена до

попечителските съвети или консултативния съвет, срокът за отговор по жалбата е до 2 месеца от датата на регистрирането ѝ.

**(2)** За жалбите, получени от надзорни или други административни и държавни органи и организации не се прилага срокът по ал. 1, а този, указан от съответния орган.

## **Раздел V. Контрол**

**Чл. 23.** Цялостният контрол на дейността по администриране, разглеждане и отговор на получените в ПОД „Топлина“ АД жалби се осъществява от ССВК.

**Чл. 24.** ССВК може да извършва анализи и да дава препоръки във връзка с постъпилите жалби, с цел:

1. осигуряване на нормативно съответствие;
2. по-качествено обслужване;
3. минимизиране на риска от наличието на основания за подаване на последващи жалби.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** Настоящата Процедура е приета с решение на Управителния съвет на ПОД „Топлина“ АД по Протокол № 311 /27.11.2023 г., одобрено от Надзорния съвет на ПОД „Топлина“ АД с решение по Протокол № 297/30.11.2023 г., която влиза в сила от 01.12.2023 г.

**§ 2.** С влизане в сила на настоящата Процедура, се отменя Процедурата за приемане и разглеждане на жалби от осигурени лица, подадени до ПОД „Топлина“ АД, приета с решение на Управителния съвет на ПОД „Топлина“ АД по Протокол № 56 от 25.05.2009 г.