

Правила

*Правила за
разглеждане на жалби
и оплаквания относно
дейността на ПОК
„ДСК-Родина“ АД*

Код:	RL_CEO_1.05.06
Класификация на документа:	Ниво 2
Версия:	01
Дата на одобрение:	25.09.2025
Влиза в сила от:	25.09.2025
Собственик на документа:	Специализирана служба „Вътрешен контрол“
Одобряващ:	Управителен съвет
Засегнати функции, звена:	Всички
Отменен документ:	Процедура за приемане и разглеждане на жалби от осигурени лица, пенсионери, наследници на осигурени лица и пенсионери, приета с реш. на УС по Протокол № 22/23.12.2011 г.

Свързани вътрешни актове от същото или по-високо ниво		Собственици на документа
Съответни политики	Неприложимо	Неприложимо
Съответни стратегии	Неприложимо	Неприложимо

Име на акта: Правила за разглеждане на жалби и оплаквания относно дейността на ПОК „ДСК-Родина“ АД	Код: RL_CEO_1.05.06
Дата на одобрение: 25.09.2025	Версия: 01

Съдържание

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ	3
1.1. СЪКРАЩЕНИЯ	3
1.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2. РОЛИ И ОТГОВОРНОСТИ	3
3. СВЪРЗАНИ НОРМАТИВНИ ВЪНШНИ И ВЪТРЕШНИ АКТОВЕ И ДОКУМЕНТИ	3
4. ЦЕЛ И ОБХВАТ	4
5. ПРИНЦИПИ	4
6. РЕД ЗА ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ	4
6.1. Ред и начин за подаване на жалби	4
6.2. Приемане и регистриране на жалби	4
6.3. Проучване на оплакването.....	5
6.4. Изготвяне и изпращане на отговор	5
6.5. Контрол.....	6
7. ПРИЛОЖЕНИЯ	6

Име на акта: Правила за разглеждане на жалби и оплаквания относно дейността на ПОК „ДСК-Родина“ АД	Код: RL_CEO_1.05.06
Дата на одобрение: 25.09.2025	Версия: 01

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

1.1. СЪКРАЩЕНИЯ

Дружеството	ПОК „ДСК-Родина“ АД
ССВК	Специализирана служба „Вътрешен контрол“
ГИД	Главен изпълнителен директор
ИД	Изпълнителен директор

1.2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Жалба	всяко устно и/или писмено оплакване и/или сигнал за нарушение от страна на физическо (в т.ч. от осигурено лице, пенсионер, лице получаващо плащане и техните наследници) и/или юридическо лице, изразяващо критично отношение, неудовлетворение или несъгласие, възникнало във връзка с или по повод на отношенията му с ПОК „ДСК-Родина“ АД и засягащо различни аспекти от дейността на Дружеството, в т.ч. продукти, услуги, издадени решения/актове на представляващите Дружеството, действия на негови служители, осигурителни посредници или други лица, действащи от името на Дружеството
Клиенти	осигурени лица, пенсионери и лица, получаващи плащания в управляваните от Дружеството фондове, физически или юридически лица-осигурители, наследници на осигурени лица и пенсионери

2. РОЛИ И ОТГОВОРНОСТИ

Чл.1. В рамките на дейностите, уредени с тези Правила, се определят следните роли и отговорности на ангажираните в процеса служители и звена на ПОК „ДСК-Родина“ АД

Служител с деловодни функции	регистрира в деловодната система на Дружеството писмените жалби и отговорите по тях
ГИД/ИД	определя отговорно звено/а и/или служител/и за разглеждането на всяка жалба
Ръководител на отговорно за разглеждане на жалбата звено	организира и контролира събирането на необходимата информация за формиране на становище относно основателността на оплакването, както и изготвянето на отговор
Служител от отговорно за разглеждане на жалбата звено	изпълнява възложените му задачи във връзка с разглеждането на жалбата и изготвянето на отговор
ССВК	осъществява контрол относно спазването на установения ред за разглеждане на жалби, извършва проверки, изготвя препоръки за коригиращи мерки при установени слабости или идентифицирани рискове

3. СВЪРЗАНИ НОРМАТИВНИ ВЪНШНИ И ВЪТРЕШНИ АКТОВЕ И ДОКУМЕНТИ

Чл.2. (1) Настоящите Правила за разглеждане на жалби и оплаквания относно дейността на ПОК „ДСК-Родина“ АД (наричани по-долу "Правилата") са разработени на основание относимата

Име на акта: Правила за разглеждане на жалби и оплаквания относно дейността на ПОК „ДСК-Родина“ АД	Код: RL_CEO_1.05.06
Дата на одобрение: 25.09.2025	Версия: 01

действаща нормативна уредба на Дружеството и имат връзка с Правила за организацията и дейността на специализирана служба „Вътрешен контрол“

(2) Тези правила са свързани с процедура, посочена в раздел 8.

4. ЦЕЛ И ОБХВАТ

Чл.3. (1) С настоящите Правила се уреждат условията и редът за подаване, приемане, регистриране, разглеждане и произнасяне по жалби и сигнали, касаещи дейността на Дружеството във връзка с предоставяните услуги по допълнително пенсионно осигуряване.

(2) Целта на документа е установяването на ред за справедливо, обективно и законосъобразно разглеждане и произнасяне по жалби, подадени от клиенти на Дружеството, както и за анализ на информацията, с цел подобряване на клиентското обслужване и усъвършенстване на процесите в Дружеството.

(3) Настоящите Правила се прилагат и за писмените жалби, получени в Дружеството чрез различни органи на държавната власт.

(4) В обхвата на тези Правила не попадат сигналите по смисъла на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, както и сигналите, които подлежат на разглеждане по реда на Етичния кодекс на Дружеството.

5. ПРИНЦИПИ

Чл.4. Процесът, предмет на уреждане с настоящите Правила, се подчинява на следните принципи:

4.1. Обективност и безпристрастност при разглеждане на жалби;

4.2. Навременно и законосъобразно произнасяне;

4.3. Проследимост и документиране;

4.4. Поверителност на информацията;

4.5. Прозрачност, информираност и лесен достъп до възможности за упражняване на правото за подаване на жалби.

6. РЕД ЗА ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ

6.1. Ред и начин за подаване на жалби

Чл.5. (1) Жалбите могат да се подават по следните канали:

1. устно - по телефона: 0700 18 839 или в офис на Дружеството

2. писмено, по един от следните начини:

а) на адреса на централния офис на ПОК „ДСК-Родина“ АД;

б) по имейл, на адрес: info@dskrodina.bg или rodina@dskrodina.bg;

в) чрез формата за обратна връзка на сайта на Дружеството;

г) на място в обслужващ офис.

(2) Дружеството не разглежда жалби и сигнали, подадени анонимно.

(3) За получаването на официален отговор от ПОК „ДСК-Родина“ АД, жалбоподателят задължително следва да посочи адрес и телефон за обратна връзка.

6.2. Приемане и регистриране на жалби

Чл.6. (1) При приемане на оплакване, независимо от формата (писмено или устно) и от канала за подаването му се идентифицира лицето, което го подава, както и лицето, за което се отнася, в случай че не са едно и също лице.

(2) При наличие на устно оплакване обслужващият/приелият го служител е длъжен веднага/в хода на разговора да положи усилия за разрешаване на проблема – самостоятелно, в рамките на своите отговорности и компетентност и/или със съдействието на прекия си ръководител. В случай, че

Име на акта: Правила за разглеждане на жалби и оплаквания относно дейността на ПОК „ДСК-Родина“ АД	Код: RL_CEO_1.05.06
Дата на одобрение: 25.09.2025	Версия: 01

клиентът не е удовлетворен от предоставената в рамките на разговора информация, задължително следва да бъде информиран за реда и начина за подаване на писмена жалба.

(3) Писмените жалби се регистрират в деловодната система на Дружеството, в отделен регистър, съдържащ следните данни:

а) входящ регистрационен номер и дата на постъпване на жалбата;

б) три имена и ЕГН на жалбоподателя в случай, че е физическо лице, съответно наименование и ЕИК, в случай че жалбоподателят е юридическо лице;

в) кратко описание на предмета на оплакването;

г) изходящ регистрационен номер и дата на писмен отговор до жалбоподателя.

(4) Регистрирането по предходната алинея се извършва в деня на получаване на жалбата, съотв. в първия работен ден след тази дата, в случаите на постъпили по електронен път жалби в извънработно време или в неработен ден. На подателя се предоставя входящ номер, съотв. потвърждение за получаване на жалбата. Оригиналът на постъпило писмено оплакване в друг обслужващ офис се изпраща в Централно управление на Дружеството в обичайните срокове за обмен на оригинални документи.

(5) Всяка регистрирана жалба се предоставя на ГИД или ИД, който посредством писмена резолюция я насочва за обработване към съответно компетентно звено съобразно естеството на оплакването.

6.3. Проучване на оплакването

Чл.7. (1) Отговорното за разглеждане на жалбата звено, определено по реда на чл.6, ал.5 събира и проучва наличните в Дружеството документи и данни, касаещи предмета на жалбата, с цел формиране на заключение относно основателността на съдържащите се в нея оплаквания и изготвяне на отговор до жалбоподателя въз основа на събраната информация.

(2) За изпълнение на задълженията по ал. 1 отговорното звено при необходимост може да изисква съдействие от други звена в Дружеството. Всички служители и структурни звена на ПОК „ДСК-Родина“ АД са длъжни в рамките на своята компетентност и функции да окажат съдействие на отговорното звено, в указаните от него срокове.

(3) В случай на необходимост, с цел изясняване на всички относими към жалбата факти и обстоятелства, е допустимо да бъде поискана допълнителна информация и/или документи от лицето-жалбоподател. В тези случаи комуникацията се осъществява от ръководителя на отговорното звено или определен от него служител чрез телефонен разговор или в писмен вид.

(4) В случаите на поискана, но непредставена допълнителна информация по ал.3 отговорът на жалбата се изготвя въз основа на фактите и документите, с които Дружеството разполага.

6.4. Изготвяне и изпращане на отговор

Чл.8. (1) Въз основа на установените факти и обстоятелства обработващият жалбата служител изготвя проект на отговор по нея и го предоставя за съгласуване на прекия си ръководител, с копие до ССВК, а в относимите случаи – и на ръководителите на структурните звена, съдействали при разглеждането на жалбата и изготвянето на отговора.

(2) В случаите на изискана информация от орган на държавната власт, до който е подадена жалбата, ССВК изготвя или участва в изготвянето на отговора.

(3) Отговорът трябва да е ясен и аргументиран, да изразява становището на Дружеството и при необходимост да съдържа информация за последващите възможности за разрешаване на проблема, предмет на жалбата.

(4) Отговорът на жалбата се регистрира с изходящ номер в деловодната система, където се съхранява и копие от преписката.

Име на акта: Правила за разглеждане на жалби и оплаквания относно дейността на ПОК „ДСК-Родина“ АД	Код: RL_CEO_1.05.06
Дата на одобрение: 25.09.2025	Версия: 01

(5) Произнасянето по получените жалби чрез изпращане на отговор се осъществява в срок до 30 дни от регистрирането на жалбата в деловодната система на Дружеството, освен ако не е необходимо удължаване на посочения срок във връзка с допълнително изисквана информация, за което подателят се уведомява писмено в рамките на същия срок.

(6) Срокът по предходната разпоредба не се отнася за жалби, получени от надзорни или други административни и държавни органи, в тези случаи се прилага указания от съответния орган срок.

Чл.9. Процесът по приемане, регистриране и разглеждане на жалби и оплаквания е описан в Процедура за разглеждане на жалби и оплаквания относно дейността на ПОК „ДСК-Родина“ АД.

6.5. Контрол

Чл.10. (1) Ръководителят на звеното, на което е възложено обработването на жалбата, осъществява контрол относно набраната информация за проучване основателността на жалбата, както и адекватността и навременното изготвяне на отговора.

(2) ССВК:

1. се запознава с всички постъпили жалби и сигнали за нарушения в дейността на Дружеството;

2. осъществява контрол относно адекватността на процеса по обработване на жалби;

3. дава препоръки за коригиращи мерки в случаите на установени слабости в процеса, чести повтарящи се жалби и/или идентифицирани пропуски/рискове.

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

Няма