

# ПРОЦЕДУРА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ НА ИНВЕСТИЦИОНЕН ПОСРЕДНИК „АБВ ИНВЕСТИЦИИ“ ЕООД

## I. Общи положения

1. С настоящата Процедура за управление на жалби се установяват правилата за управление на жалби и се въвеждат ефективни и открити процедури за разумно и своевременно разглеждане на жалбите, получени от клиенти и потенциални клиенти на инвестиционния посредник. Подаването на жалба, нейното разглеждане, предприетите мерки за нейното разрешаване и впоследствие отговор до клиента се извършва по реда предвиден в настоящата процедура.
2. Жалба може да бъде подадена от всеки клиент или потенциален клиент на „АБВ Инвестиции“ ЕООД във връзка със спорове възникнали по повод предоставянето на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла и на Закона за пазарите на финансови инструменти.
3. За осигуряването на безпристрастно и компетентно разглеждане на жалбите, както и за избягването на реални и потенциални конфликти на интереси, жалбите се разглеждат от отдела за нормативно съответствие на „АБВ Инвестиции“ ЕООД.
4. Когато разглежда жалба, „АБВ Инвестиции“ ЕООД поддържа връзка с клиента или потенциалния клиент ясно, на разбираем език и отговаря на жалбата без неоснователно забавяне.

## II. Подаване на жалба. Съдържание на жалбата

5. Жалби се подават писмено по един от следните начини:
  - 5.1. На място в офиса на „АБВ Инвестиции“ ЕООД;
  - 5.2. По пощата на адрес: гр. Варна, бул. „Княз Борис I“ №7, ет.2;
  - 5.3. С писмо по електронна поща на e-mail: [compliance@abvinvest.eu](mailto:compliance@abvinvest.eu)
6. Жалбата може да се бъде написана в свободна форма или да се използва образеца на форма за подаване на жалби, изготвен като приложение към настоящата процедура.
7. Жалбата задължително следва да съдържа:
  1. Имена и клиентски номер на жалбоподателя, ако е клиент на посредника или данни за идентификация ако не е клиент;
  2. Адрес за кореспонденция и/или електронен адрес;
  3. Телефон за връзка с жалбоподателя;
  4. Как и къде жалбоподателят желае да получи отговор на жалбата си, дали с писмо по електронна поща или до пощенски адрес на хартиен носител;
  5. Същността и обстоятелствата, от които жалбоподателят е недоволен, които иска да бъдат разгледани или за които да получи отговор.

### **III. Процедура за приемане на жалби**

8. Жалбите, подадени на място в офис на „АБВ Инвестиции“ ЕООД се приемат от служител фронт-офис, който има задължението жалбата да получи входящ номер. След приемане на жалбата, тя се предава на отдела за нормативно съответствие за вписване в дневник „Жалби“.

9. При подаване на жалба на място в офиса на „АБВ Инвестиции“ ЕООД, ако жалбоподателят желае, може да проведе разговор и да обсъди проблема със служител на инвестиционния посредник. На срещата по негова преценка и ако е необходимо може да присъства и ръководителят на отдела за нормативно съответствие.

10. Когато жалбата е подадена писмено на хартиен носител и постъпи в „АБВ Инвестиции“ ЕООД по пощата, тя се завежда в регистъра с входяща кореспонденция на „АБВ Инвестиции“ ЕООД с входящ номер от датата на получаване на писмото. След завеждане на жалбата, служителят я предава на отдела за нормативно съответствие за вписване в Дневник „Жалби“ и предприемане на последващи действия.

11. Когато жалбата се подава по електронна поща, тя следва да бъде изпратена на адреса на отдел „Нормативно съответствие“: [compliance@abvinvest.eu](mailto:compliance@abvinvest.eu);

12. Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на адреса на електронната поща на отдел „Нормативно съответствие“, а го е изпратил до адресите на някой от служителите или другите отдели на инвестиционния посредник, съответният служител, получил писмото с жалбата, го препраща на адреса на електронната поща на отдел „Нормативно съответствие“ за вписване в дневника на жалбите и предприемане на последващи действия.

### **IV. Процедура за регистриране на жалби**

13. Жалбите се завеждат по реда на постъпването им в дневник „Жалби“, който се води по образец, одобрен със заповед на Управителите.

14. Ако във връзка с вече подадена жалба последва комуникация с жалбоподателя, в която той продължава да има повторни или нови оплаквания, то последвалите писма и кореспонденция, не се завеждат и разглеждат като постъпили нови жалби в дневника на жалбите, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба се вписват под нейния уникален номер като последваща комуникация.

15. Дневник „Жалби“ се води от отдел „Нормативно съответствие“ на хартиен и електронен носител. Новите обстоятелства в дневника на жалбите се вписват, така че да не бъде засегната информацията, съдържаща се в предходните вписвания, а заличаването на вписано обстоятелство и поправката на допуснати грешки се извършват по начин, който не води до унищожаване или повреждане на информацията. Правилността на вписванията в дневника на жалбите се проверяват от ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“.

16. В дневник „Жалби“ се вписват:

1. Датата на получаване и уникалният номер на жалбата в „АБВ Инвестиции“ ЕООД;
2. Уникалният номер на жалбоподателя, ако е клиент на „АБВ Инвестиции“ ЕООД или данни за идентификация ако не е клиент;
3. Съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на „АБВ Инвестиции“ ЕООД, както и друга допълнителна информация;

4. Името и подписът на лицето, извършило вписването по точки от 1 до 3;
5. Датата на разглеждане на жалбата от „АБВ Инвестиции“ ЕООД;
6. Мерките, предприети във връзка с жалбата;
7. Името на лицето, извършило вписването по точка 5 и точка 6.

17. След вписване в дневник „Жалби“, съответната жалба се предава на ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ за предприемане на последващи действия.

18. Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ се запознава с подадената жалба, след което я разпределя на служител от отдела и/или сам извършва своевременно необходимите проучвания или проверки.

19. Ръководителят или служителят от отдел „Нормативно съответствие“ провежда добросъвестно и пълно вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата и на действията на „АБВ Инвестиции“ ЕООД, касаещи конкретния случай, като цели да събере и да проучи всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата.

20. Ръководителят или служителят от отдел „Нормативно съответствие“ при провеждането на вътрешното разследване може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на „АБВ Инвестиции“ ЕООД, във връзка с конкретния случай. Служителите на „АБВ Инвестиции“ ЕООД са длъжни да оказват пълно съдействие на отдел „Нормативно съответствие“ във връзка с провежданото вътрешно разследване. При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата, въпросът може да бъде отнесен за разглеждане от управителите на „АБВ Инвестиции“ ЕООД.

21. „АБВ Инвестиции“ ЕООД може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това.

22. Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ може по своя преценка да проведе среща или телефонен разговор с жалбоподателя за изясняване на случая. По негова преценка е възможно на срещата да присъстват и други служители на посредника.

23. При разглеждане на жалбата и провеждане на вътрешното разследване ръководителят или служителите от отдел „Нормативно съответствие“ отчитат и се стремят да избягват реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани.

24. При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора ѝ ръководителят или служителите от отдел „Нормативно съответствие“ се ръководят от нормативните актове, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на „АБВ Инвестиции“ ЕООД.

25. Когато жалбата е напълно или частично основателна, ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на жалбоподателя и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

26. В срок от 10 (десет) работни дни от датата на получаване на жалбата, а когато тя е разглеждана на заседание на Управителите – в срок от 3 дни от заседанието на Управителите, отделът за нормативно съответствие изготвя писмен отговор до жалбоподателя. Отговорът следва да бъде изготвен на ясен и разбираем език.

27. При необходимост от продължително вътрешно разследване или от допълнителни информация и/или документи, които следва да се предоставят от жалбоподателят, и/или ако сложността на фактическата обстановка го изисква, срокът на отговор може да се удължи до 1 (един) месец от датата на получаване на жалбата.

28. „АБВ Инвестиции“ ЕООД може да удължи повече от веднъж срока за отговор, но максималния срок от постъпването на жалбата до изпращането на отговора не може да надхвърля срока по предходната точка 27.

29. Ако се наложи удължаване на срока, „АБВ Инвестиции“ ЕООД уведомява жалбоподателя за причината за забавянето, както и периода, в който може да се очаква отговор на жалбата. Ако срокът бъде удължаван повече от веднъж, за всяко отделно удължаване се извършва и отделно уведомяване на жалбоподателя.

30. Ако жалбоподателят е получил отговор на жалбата, но след това подаде последващо оплакване или коментар, във връзка с отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, „АБВ Инвестиции“ ЕООД разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, като сроковете за отговор на последващите оплаквания започват да текат от датата на получаването на съответното оплакване. Общият срок за отговор се определя оплакване по оплакване, като сроковете не се акумулират.

31. Отговорът на жалбата се изпраща по желанието от жалбоподателя начин или на посочения от него пощенски адрес, или адрес на електронна поща. Ако жалбоподателят не е посочил изрично начин на отговор, „АБВ Инвестиции“ ЕООД изпраща отговора по своя преценка или на адреса за кореспонденция, или електронната поща, които жалбоподателят е посочил при сключване на договор с инвестиционния посредник, а ако жалбоподателят не е клиент на „АБВ Инвестиции“ ЕООД, отговорът се изпраща на пощенския адрес или електронния адрес, от който е получена жалбата.

32. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на жалбата, той има право да продължи защитата на интересите си посредством компетентните органи - може да отнесе жалбата си до структура за алтернативно решаване на спорове по смисъла на Закона за защита на потребителите, или може да заведе граждански иск.

## **VI. Последващи действия**

33. Отделът за нормативно съответствие на „АБВ Инвестиции“ ЕООД анализира данните от жалбите и тяхното разглеждане, за да гарантира установяването и отстраняването на евентуални рискове или проблеми. При анализите се установяват с цел преодоляването им, повтарящи се или системни проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове. Анализът обхваща:

1. Анализиране на причините за отделните жалби, така че да се установят първопричините, които са общи за различните видове жалби;
2. Преценка дали тези първопричини могат да засегнат и други процеси или продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби, и
3. Коригиране на тези първопричини, когато това е уместно.

34. Ръководителят на отдела за нормативно съответствие има право да прави предложения до висшия ръководен персонал и/или Управителите на „АБВ Инвестиции“ ЕООД, ако в

следствие анализа се установи необходимост от промяна на вътрешните актове на инвестиционния посредник или на действащите документи, уреждащи отношенията с клиенти, както и да предприема и други действия, които са съвместими с функциите по осъществяване на вътрешен контрол и/или произтичат от тях.

35. „АБВ Инвестиции“ ЕООД съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите на клиенти и вътрешните проверки на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

## **VII. Предоставяне на информация**

36. До 15-о (петнадесето) число на месеца, от който започва новото тримесечие, „АБВ Инвестиции“ ЕООД уведомява Комисията за финансов надзор на Република България за броя и обобщеното съдържание на постъпилите през изтеклото тримесечие писмени жалби, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби.

37. С настоящата процедура за управление на жалби „АБВ Инвестиции“ ЕООД предоставя публично ясна, точна и актуална информация за процеса по разглеждане на жалби, която включва подробности за начина на подаване на жалби и за процесът, който ще се следва при разглеждането на жалби. Информацията се предоставя на клиентите и потенциалните клиенти като настоящата процедура се публикува на интернет страницата на „АБВ Инвестиции“ ЕООД.

## **VIII. Заключителни разпоредби**

39. Настоящата Процедура за управление на жалби е самостоятелен документ, който се приема от Управителите на „АБВ Инвестиции“ ЕООД на основание чл. 26 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/565, но също така е част от правилата за вътрешна организация на инвестиционния посредник по чл. 68 от ЗПФИ.

40. Процедурата за управление на жалби е приета от Управителите на „АБВ Инвестиции“ ЕООД с решение по Протокол от 28.09.2022 г. и одобрена и приета от Едноличния собственик на капитала на „АБВ Инвестиции“ ЕООД с решение по Протокол от 29.09.2022 г. и е в сила от 29.09.2022 г.

## ФОРМА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

Имена на жалбоподателя:

\_\_\_\_\_

Клиентски номер или данни за идентификация:

\_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ Телефон: \_\_\_\_\_

Адрес за кореспонденция:

\_\_\_\_\_

Желая да получа отговор на жалбата си на посочения от мен:

e-mail

адрес за кореспонденция

Същност на жалбата (моля, изложете жалбата си, колкото може по-детайлно):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Подпис на жалбоподателя: \_\_\_\_\_