

**Политиката за разглеждане и обработване на подадени жалби от лица
(клиенти) във връзка с предоставена услуга или дейност от ИП „МК Брокерс“ АД
(Политика за управление на жалбите)**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящата Политика за разглеждане и обработване на подадени жалби от лица (клиенти) във връзка с предоставена услуга или дейност от ИП „МК Брокерс“ АД (Политиката), (Политика за управление на жалбите) има за цел да регламентира подаването, администрирането и решаването (управлението) на жалби, подадени от клиенти или потенциални клиенти на „МК Брокерс“ АД.

2. Настоящата Политика е изготвена на основание и в съответствие със Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ), Наредба № 38 за изискванията към дейността на инвестиционните посредници (Наредба № 38) и Делегиран Регламент (ЕС) 2017/565 от 25 април 2016 година за допълване на Директива 2014/65/ЕС на европейския парламент и на Съвета по отношение на организационните изисквания и условията за извършване на дейност от инвестиционните посредници и за даването на определения за целите на посочената директива (Делегиран регламент (ЕС) 2017/565).

3. Подаването на жалби, във връзка със споровете между страните, възникнали във връзка с предоставянето на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла и на Закона за пазарите на финансови инструменти и актовете по прилагането му се извършва по реда, предвиден в настоящата Политика.

4. Жалбоподателите имат право да подават жалби, без да заплащат такса за това. Информацията относно процедурите за разглеждане на жалбите са предоставя безплатно на жалбоподателите.

5. Жалба е оплакване от лице (клиент) във връзка с предоставена инвестиционна услуга или дейност от Инвестиционния посредник.

6. С оглед на безпристрастната проверка на жалбите и избягването на реални и потенциални конфликти на интереси, жалбите се разглеждат от отдел „Нормативно съответствие“.

7. При разглеждането и отговарянето на жалбите, Инвестиционният посредник:

а) следва конкретни процедури, установени с Правилата и политиките;

б) се стреми да събере и проучи всички относими доказателства и информацията по случая;

в) общува с жалбоподателя на ясен и лесно разбираем език;

г) предоставя отговор без изрично забавяне в рамките на сроковете по настоящите Правила;

д) предоставя възможност за последваща защита на интересите на жалбоподателя, ако отговорът на жалбата му не го удовлетворява.

II. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И АДМИНИСТРИРАНЕ

8. Жалбоподателят може да подава жалба по един от следните начини:

а) писмено на място в офиса на Посредника;

б) писмено на хартиен носител по пощата;

в) с електронно писмо на нарочен имейл на Посредника.

8.1. Когато жалбоподателят подава жалбата си писмено на място в офис на ИП, той има възможност да проведе разговор със служителите на дружеството и да обсъдят проблема, който е възникнал. Когато се използва този способ на подаване на жалби,

жалбоподателят излага в писмена форма жалбата си и я предава на служителя на ИП, с когото е провел разговора.

9. Жалбата следва да се напише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

10. Служителят, който е приел жалбата, я вписва в дневника на жалбите и я предоставя на ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ за последващо процедуране.

11. Когато жалбоподателят подава жалбата си писмено на хартиен носител по пощата, той следва да изпрати писмото си до офиса на ИП и да го адресира на вниманието на отдел „Нормативно съответствие“. Жалбата следва да се напише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

12. Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на вниманието на отдел „Нормативно съответствие“ и то влезе с общия поток от входяща кореспонденция, служителят, отговорен за регистрирането на кореспонденцията, предава жалбата на брокера за събиране на информация и доказателства по случая и вписване в дневника и предаване на ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“.

13. В случай, че служител на отдел „Нормативно съответствие“ е получил жалбата, той я предава на брокера за вписване в дневника на жалбите и за събиране на информация и доказателства по случая, като я насочва към последващо процедуране.

14. Когато жалбоподателят подава жалбата си с електронно писмо, той следва я да изпрати на нарочен имейл адрес посочен на интернет страницата на ИП. Жалбата следва да се напише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си, а ако не посочи такъв - отговорът се изпраща на адреса на електронната поща от която е дошла жалбата.

15. Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на посочения адрес, а го е изпратил до официалния адрес на ИП или до адресите на някой от служителите или отделите на дружеството, съответният служител, получил писмото го препраща на брокера за вписване в дневника на жалбите и за събиране на информация и доказателства по случая и до ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ за последващо процедуране.

16. Подадените жалби се завеждат в деня на постъпването им по реда на постъпването им в дневник за жалбите, който се води на хартиен носител.

17. Дневникът за жалбите се съхранява от ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ или от друг служител, определен със заповед на изпълнителните директори на дружеството.

18. В дневника на жалбите се вписват:

- а)** датата на получаване и уникалният номер на жалбата в ИП;
- б)** кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга или дейност, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;
- в)** уникалният номер на жалбоподателя;
- г)** името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;
- д)** съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на ИП, както и друга допълнителна информация;
- е)** името и подписът на лицето, извършило вписването по буква "а" до буква "д";
- ж)** името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата (събиране на информация и доказателства);
- з)** мерките, предприети във връзка с жалбата;

- и) датата, на която е изпратен отговор на жалбата, изходящия номер на отговора на жалбата от деловодството на ИП, и способът за изпращането му;
- к) броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
- л) името на лицето, извършило вписването по буква "ж" до буква "к".

19. В дневника на жалбите вписванията се правят на хартиен носител и от брокера, който завежда жалбата и от ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“, който администрира жалбата и проверява записите. 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. Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ удостоверява горното с подписа си.

19.1. Правилността на вписванията в дневника на жалбите се проверяват от ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“.

20. След вписване в дневника на жалбите, съответната жалба се предава на ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ за последващо процедиране.

20.1. Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ разпределя жалбата за процедиране към служител на отдела или лично я разглежда.

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

20.3. Ръководителят/служителят на отдел „Нормативно съответствие“ при провеждането на вътрешното разследване може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на дружеството, във връзка с конкретния случай.

21. Служителите на Посредника са длъжни да оказват пълно съдействие на отдел „Нормативно съответствие“ във връзка с провежданото вътрешно разследване.

22. ИП може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това.

23. Ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ провежда вътрешното разследване и разглежда жалбата разумно и своевременно, като отчита и се стреми да избягва реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани. Ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ обследва и взема предвид твърденията и действията на служителите на Инвестиционния посредник и на жалбоподателя в контекста на личната им съпричастност към конкретния случай. При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора ѝ ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ се води от нормативните актове, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на ИП.

24. Ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ комуникира с жалбоподателя, когато това е необходимо, и подготвя отговора на жалбата на ясен и разбираем за двете страни език.

25. ИП разглежда жалбата и отговаря на жалбоподателя без излишно забавяне в срок до 5 (пет) работни дни от датата на получаването ѝ, ако не е необходимо продължително вътрешно разследване. При необходимост от продължително вътрешно разследване поради фактическа сложност на казуса или при необходимост от допълнителни информация и/или документи, които следва да се предоставят от жалбоподателя, ИП разглежда и отговаря на жалбата в срок не по-късно от 10 (десет) работни дни от датата на получаване на жалбата. Инвестиционният посредник може да

удължи повече от веднъж десетдневния срок за отговор, но максималния срок от постъпването на жалбата до изпращането на отговора не може да надхвърля 1 (един) месец от датата на получаване на жалбата, като удължаване с повече от 5 работни дни е допустимо, само ако то се дължи на необходимост да се получат документи и/или допълнителна информация и/или обяснения и/или пояснения от жалбоподателя.

26. Ако се наложи удължаване на 10-дневния срок за отговор, Инвестиционният посредник уведомява жалбоподателя и КФН незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор. Ако срокът бъде удължаван повече от веднъж, за всяко отделно удължаване се извършва и отделно уведомяване на жалбоподателя и КФН.

27. 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, Инвестиционният посредник 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 кумулират.

28. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на Инвестиционния посредник по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България (доколкото това е приложимо спрямо договорните му отношения с ИП).

29. Отговорът на жалбата се изпраща по посочения от жалбоподателя начин на определения от него адрес (пощенски адрес или адрес на електронната му поща). Ако жалбоподателят не е посочил изрично начин на отговор, ИП изпраща отговора по избрания начин на адреса за кореспонденция, който жалбоподателят е посочил при сключване на договора си с дружеството, като ако това е чрез електронна поща в предмета на електронното писмо задължително се посочва, че то е с предмет отговор на жалба.

30. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на Посредника по жалбата си, той има право да продължи защитата на интересите си посредством компетентните органи - КФН и други държавни органи, както и посредством формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България (доколкото това е приложимо спрямо договорните му отношения с ИП), както следва:

30.1. В случай, че жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на Инвестиционния посредник, то той има право да подаде жалба до Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 6, ал. 2 и 3 от ЗПФИ и на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на другите предприятия за колективно инвестиране, включително при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори.

Това производство е алтернативно решаване на спорове и представлява извънсъдебно производство на доброволен принцип.

Адрес: гр. София, 1000, ул. Врабча № 1, ет. 3, 4 и 5;

Интернет страница: <https://www.kzp.bg>;

Телефон: 02 933 05 65.

30.2. Жалбоподателят може да подаде жалба и в Комисията за финансов надзор.

Адрес: гр. София, 1000, ул. Будапеща № 16;

Интернет страница: <https://www.fsc.bg>; e-mail: delovodstvo@fsc.bg

Телефон: 02 94 04 999.

30.3. В случай, че страните не постигнат съгласие или спорът не бъде решен чрез извънсъдебни процедури, то същият се отнася до компетентния български съд съгласно действащото законодателство.

II. МЕРКИ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ В ДЕЙНОСТТА НА ИНВЕСТИЦИОННИЯ ПОСРЕДНИК

31. Отдел „Нормативно съответствие“ анализира на непрекъсната база информацията от разглеждането на жалбите, с цел да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове, като анализът обхваща:

а) анализиране на всеки отделен случай с цел установяване на общи слабости в дейността си;

б) преценка дали установените слабости имат влияние и върху други процеси или предлагани продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

32. Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ има право да прави предложения до изпълнителните директори и/или съвета на директорите, ако в следствие анализа се установи необходимост от предприемане на мерки за отстраняване на слабости в дейността на ИП, констатирани въз основа на жалбите; и/или промяна на вътрешните актове на ИП и/или на действащите договори и/или общи условия.

33. В следствие на предложенията по предходната алинея изпълнителните директори и/или Съветът на директорите на ИП при необходимост предприемат мерки и/или разпореждат предприемането на мерки за отстраняване на слабостите в дейността на Посредника, констатирани въз основа на жалбите; и/или променят вътрешните актове на ИП и/или действащите договори и/или общите условия.

34. Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ въз основа на анализа на жалбите има право да предприема други действия, които са в рамките на неговата компетентност и са съвместими с функциите по осъществяване на вътрешен контрол и/или произтичат от тях.

35. ИП съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите на инвеститори, клиенти и потенциални клиенти, и вътрешните разследвания на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

36. ИП предоставя публично и по леснодостъпен начин следната информация:

а) реда за подаване на жалби съгласно Политиката за разглеждане и обработване на подадени жалби от лица (клиенти) във връзка с предоставена услуга или дейност от ИП „МК Брокерс“ АД и интернет страницата, на която е публикувана тя;

б) възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България, описани подробно по-горе.

37. ИП предоставя информацията по горната точка чрез договорните си документи и чрез интернет страницата си, а с оглед осигуряване на по-голяма публичност на процеса по разглеждане на жалби също така я публикува на интернет страницата си.

38. ИП предоставя информацията по т. 36 преди сключване на договор за предоставяне на инвестиционна услуга или за управление на портфейл.

39. В срок до 15-то число от края на всяко тримесечие Инвестиционният посредник, уведомява КФН за наличието на:

- постъпили жалби през изтеклото тримесечие на клиенти, както и за резултатите от разглеждането им;

- съдебни дела, свързани с предмета му на дейност, като инвестиционен посредник, заведени през изтеклото тримесечие от него или срещу него, съответно срещу членове на Съвета на директорите и срещу лицата, работещи по договор за него, както и за решения, постановени по висящи дела, ако такива са налице.

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

40. Настоящата Политика за управление на жалбите подлежи на преглед от Съвета на директорите веднъж годишно.

41. Всички изменения и допълнения в настоящата Политика се правят с решение на Съвета на директорите на ИП „МК Брокерс“ АД.

§1. Настоящата Политика е приета с решение на Съвета на директорите взето с протокол от 14.01.2022 г.