

ПРАВИЛА

За управление на жалби от клиенти на VARCHEV ФИНАНС ЕООД

Раздел I

Общи положения

Чл. 1. Целта на Правилата за управление на писмени жалби от клиенти на “VARCHEV ФИНАНС” ЕООД(Правила) е да се установи политика за управление на жалби и да се въведат ефективни и открити процедури за разумно и своевременно разглеждане на жалбите, получени от непрофесионални клиенти или професионални клиенти на " на “VARCHEV ФИНАНС” ЕООД.

Раздел II

Политика за управление на жалбите

Чл. 2. (1) 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 (ЗПФИ) и Наредба № 38 от 25 юли 2007 г. за изискванията към дейността на инвестиционните посредници (Наредба № 38) се извършва по реда предвиден в настоящите Правила.

(2) Подаването на жалби, във връзка със споровете между страните, възникнали при прилагането на Регламент (ЕС) № 648/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 4 юли 2012 година относно извънборсовите деривати, централните контрагенти и регистрите на транзакции, процедурирането им и получаването на съответните отговори се извършва по реда, предвиден в този регламент.

Чл. 3. По смисъла на Правилата жалба е писмено изявление на неудовлетворение, отправено до “VARCHEV ФИНАНС” ЕООД от непрофесионални клиенти или професионални клиенти на инвестиционния посредник във връзка с предоставянето от страна на посредника на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла на ЗПФИ и Наредба № 38, при спазване на установените правила на подаване на сигнала по чл.6 от настоящите Правила.

Чл. 4. С оглед на безпристрастната проверка на жалбите и избягването на реални и потенциални конфликти на интереси, жалбите се разглеждат от отдела за вътрешен контрол на “VARCHEV ФИНАНС” ЕООД

Чл. 5. При разглеждането и отговарянето на жалбите, “VARCHEV ФИНАНС” ЕООД:

1. следва конкретни процедури, установени с Правилата;
2. се стреми да събере и проучи всички относими доказателства и информация по случая;
- 3- общува с жалбоподателя на ясен и лесноразбираем език;
4. предоставя отговор без изрично забавяне в рамките на сроковете по настоящите Правила;
5. предоставя възможност за последваща защита на интересите на жалбоподателя, ако отговорът на жалбата му не го удовлетворява.

Раздел III

Процедура за приемане на жалби

Чл. 6. Жалбоподателите могат да подават жалби по един от следните начини:

1. писмено на място в някой от офисите на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД
2. писмено на хартиен носител по пощата (както на адреса на централно управление във Варна, така и на адреса на офиса в гр. София);
3. с електронно писмо на e-mail: backoffice@varchev.com;

Чл. 7(1) Когато жалбоподателите подават жалбите си писмено на място на офис на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, те имат възможност да проведат разговор със служителите на инвестиционния посредник и да обсъдят проблема.

(2) Когато се използва този способ на подаване на жалби, жалбоподателят излага в писмена форма жалбата си и я предава на служителя на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, с когото е провел разговора.

(3) Жалбата може да се напише в свободна форма или по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал(Приложение 1).

(4) Когато жалбата е в свободен текст се посочват минимални задължителни данни за идентификация на клиента – трите имена, ЕГН и номер на акаунт. В жалбата се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си..

(5) Служителят на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, който е приел жалбата, я предава на нарочен служител на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране.

Чл. 8. (1) Когато жалбоподателите подават жалбите си писмено на хартиен носител по пощата, те следва да изпратят писмата си до някой от офисите на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД и да ги адресират на вниманието на Отдела за вътрешен контрол.

(2) Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на вниманието на Отдела за вътрешен контрол и то влезе с общия поток от входяща кореспонденция, служителът, отговорен за регистрирането на кореспонденцията, предава жалбата на нарочен служител на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране.

(3) Жалбата може да се напише в свободна форма или по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал.

(4) Когато жалбата е в свободен текст се посочват минимални задължителни данни за идентификация на клиента – трите имена, ЕГН и номер на акаунт. В жалбата се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

Служител на звеното за вътрешен контрол на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, получил жалбата я предава на нарочен служител на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД за вписване в дневника на жалбите и я насочва към последващо процедиране.

Чл. 9. (1) Когато жалбоподателите подават жалбите си с електронно писмо, те следва я да изпратят на адреса на електронната поща на вниманието на отдел "Вътрешен контрол" на e-mail:

backoffice@varchev.com

(2) Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на официалния адрес на електронната поща на ИП Варчев Финанс ЕООД а го е изпратил до някой от служителите или отделите на инвестиционния посредник, съответния служител, получил писмото го препраща на нарочен служител на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране.

(3) Жалбата може да се напише в свободна форма или по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал.

(4) Когато жалбата е в свободен текст се посочват минимални задължителни данни за идентификация на клиента – трите имена, ЕГН и номер на акаунт. В жалбата се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

(5) Служител на отдела за вътрешен контрол на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД препраща жалбата на нарочен служител на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД за вписване в дневника на жалбите и я насочва към последващо процедиране.

Раздел IV

Процедура за регистриране на жалби

Чл. 10. (1) Подадените жалби се завеждат по реда на постъпването им в дневник за жалбите, който се води по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал.

(2) Ако в хода на комуникация с жалбоподателя, “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД изпрати отговор на жалбата, но той отговори с последващо оплакване или коментар към отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД разглежда и отговаря на повторните оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, но повторните оплаквания не се завеждат в дневника на жалбите като самостоятелни жалби, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба се вписват под нейния уникален номер.

(3) Дневникът за жалбите се води от нарочен служител на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, определен със заповед на Висшия ръководен персонал.

(4) Дневника на жалбите вписванията се правят по електронен път с електронен подпис на нарочния служител на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, определен да води дневника.

(5) 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.

(6) Правилността на вписванията в дневника на жалбите се проверяват от ръководителя на отдела за вътрешен контрол.

Чл. 11. (1) Дневникът на жалбите се води по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал.

(2) Дневникът на жалбите представлява защитен електронен регистър или се разпечатва и подписва от ръководителя на отдел вътрешен контрол

(3) Всички жалби постъпили по реда на чл. 6, точка 3 се считат постъпили в централното управление на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД и се вписват в дневника по чл. 12 от Правилата

Чл. 12. В дневника на жалбите се вписват:

1. датата на получаване и уникалният номер на жалбата в “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД;
2. уникалният номер на жалбоподателя;
3. съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” 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 “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД;
6. мерките, предприети във връзка с жалбата (изходящ номер на отговора на жалбата от деловодството на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД);

7. името на лицето, извършило вписването по точка 5 и точка 6.

Чл. 13. След вписване в дневника на жалбите, съответната жалба се предава на ръководителя на отдела за вътрешен контрол за последващо процедуране.

Раздел V

Процедура за разглеждане на жалби

Чл. 14. (1) Ръководителят на отдела за вътрешен контрол разпределя жалбата за процедуране към служител на звеното или лично я разглежда.

(2) Ръководителят/служителят от отдела за вътрешен контрол провежда добросъвестно и пълно вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата и на действията на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, касаещи конкретния случай, като цели да събере и да проучи всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата.

(3) Ръководителят/служителят от отдела за Вътрешен контрол при провеждането на вътрешното разследване може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, във връзка с конкретния случай.

(4) Служителите на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД са длъжни да оказват пълно съдействие на отдела за вътрешен контрол във връзка с провежданото вътрешно разследване.

Чл. 15. “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това.

Чл. 16. (1) Ръководителят/служителят от отдела за вътрешен контрол 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 отдела за вътрешен контрол обследва и взема предвид твърденията и действията на служителите на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД и на жалбоподателя в контекста на личната им съпричастност към конкретния случай.

(2) При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора ѝ ръководителят/служителят от отдела за вътрешен контрол се води от нормативните актове, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД.

(3) Ръководителят/служителят от отдела за вътрешен контрол комуникира с жалбоподателя, когато това е необходимо, и подготвя отговора на жалбата на ясен и лесноразбираем език.

Чл. 17. (1) “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД разглежда жалбата и отговаря на жалбоподателя в срок до 7 (седем) работни дни от датата на получаването ѝ.

(2) 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.

(3) “ВАРЧЕВ ФИНАНС” 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 алинея.

(4) Ако се наложи удължаване на срока, “ВАРЧЕВ ФИНАНС” 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.

(5) 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, “ВАРЧЕВ ФИНАНС” 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 от оплакване по оплакване, като сроковете не се кумулират.

Чл. 18. (1) Отговорът на жалбата се изпраща по посочения от жалбоподателя начин на определения от него адрес (пощенски адрес или адрес на електронната му поща).

(2) Ако жалбоподателят не е посочил изрично начин на отговор, “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД изпраща отговора по избрания начин на адреса за кореспонденция, който жалбоподателят е посочил при сключване на договора си с инвестиционния посредник, като ако това е чрез електронна поща в предмета на електронното писмо задължително се посочва, че то е с предмет отговор на жалба.

Чл. 19. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД на жалбата си, той има право да продължи защитата на интересите си посредством компетентните органи - Комисията за финансов надзор на Република България и компетентния съд в Република България.

Раздел VI

Вътрешни последващи действия по повод разглеждането на жалбите

Чл. 20. (1) Отдела за вътрешен контрол на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД анализира на непрекъснатата 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.

(2) Анализът по предходната алинея 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.

(3) Ръководителят на отдела за вътрешен контрол има право да прави предложения до управителите и/или едноличния собственик на капитала на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, ако в следствие анализа се установи необходимост от промяна на вътрешните актове на инвестиционния посредник или на действащите договори, а също има право да предприема и други действия, които са съвместими с функциите по осъществяване на вътрешен контрол и/или произтичат от тях.

Чл. 21. “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите на клиенти и вътрешните разследвания на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

Раздел VII

Предоставяне на информация

Чл. 22. До 15-о (петнадесето) число на месеца, от който започва новото тримесечие, “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД уведомява Комисията за финансов надзор на Република България за броя и обобщеното съдържание на постъпилите през изтеклото тримесечие писмени жалби на клиенти на инвестиционния посредник, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби.

Чл. 23. (1) “ВАРЧЕВ ФИНАНС” 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.

(2) “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД предоставя информацията по алинея 1 чрез договорните си документи и чрез интернет страницата си.

Раздел VIII

Заключителни разпоредби

Чл. 24. Настоящите Правила са самостоятелен документ, който се приема от едноличния собственик на капитала на “ВАРЧЕВ ФИНАНС” ЕООД, но също така е и част от правилата за вътрешна организация на инвестиционния посредник по чл. 24, ал. 2 ЗПФИ.

Чл. 25. Тези Правила са приети на 29.12.2016 с решение на едноличния собственик на капитала на „Варчев Финанс“ ЕООД.

ФОРМА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

Имена на клиента: _____

Клиентски номер: _____

E-mail: _____ Телефон: _____

Адрес за кореспонденция: _____

Желя 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 клиента: _____