



**Euro
Finance**
Member of Eurohold

Политика за управление на жалби

Раздел I

Общи положения

1. С настоящата Политика на ЕВРО-ФИНАНС АД 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 или потенциални клиенти на инвестиционния посредник.
2. Жалба може да бъде подадена безплатно от всеки клиент или потенциален клиент на ЕВРО-ФИНАНС АД във връзка със спорове, възникнали по повод предоставянето на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла на Закона за пазарите на финансови инструменти.
3. С оглед на безпристрастното разглеждане на жалбите, както и с цел избягване на реални и потенциални конфликти на интереси, жалбите се разглеждат от звеното за нормативно съответствие на ЕВРО-ФИНАНС АД, което на основание чл. 26, т. 3 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/565 на Комисията 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/ изпълнява функциите на звено за управление на жалби. Данните за контакт със звеното за нормативно съответствие са: тел.: 02/9805657, 02/9021928, e-mail: compliance@eurofinance.bg.
4. При разглеждането и отговарянето на жалбите, ЕВРО-ФИНАНС АД:
 - 4.1. Следва конкретните процедури, установени с настоящата Политика.
 - 4.2. Полага всички усилия да събере и проучи всички относими към случая факти и обстоятелства.
 - 4.3. Осъществява и поддържа връзка с клиента или потенциалния клиент на обикновен, ясен и лесноразбираем за него език.
 - 4.4. Отговаря на жалбата без неоснователно забавяне.
5. Жалба по смисъла на настоящата Политика е всяко писмено изявление на неудовлетвореност, отправено до ЕВРО-ФИНАНС АД, от негови клиенти или потенциални клиенти, във връзка със спорове, възникнали по повод предоставяните от ЕВРО-ФИНАНС АД инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла на Закона за пазарите на финансови инструменти.

Раздел II

Подаване на жалба. Съдържание на жалбата

1. Клиентите или потенциалните клиенти на ЕВРО-ФИНАНС АД могат да подават жалби във връзка със спорове, възникнали по повод предоставянето на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла на Закона за пазарите на финансови инструменти, само писмено по един от следните начини:

- 1.1. На място в някой от офисите на ЕВРО-ФИНАНС АД
 - 1.2. По пощата на адрес: гр. София 1592, бул. „Христофор Колумб“ № 43, ет. 5
 - 1.3. По електронна поща на е-mail: compliance@eurofinance.bg. По електронна поща се приемат жалби ако същите са постъпили от електронната поща, която клиентът е посочил за комуникация при възникване на договорните отношения с ЕВРО-ФИНАНС АД, когато жалбоподателят е клиент на инвестиционния посредник, а когато жалбоподателят не е клиент на ЕВРО-ФИНАНС АД от всяка една електронна поща.
 - 1.4. Чрез попълване на нарочна форма на интернет страницата на ЕВРО-ФИНАНС АД, в рубрика контакти - www.eurofinance.bg
2. Клиентите или потенциалните клиенти на ЕВРО-ФИНАНС АД могат да формулират жалбата си в свободна форма и текст или да използват образеца на форма за подаване на жалби, приложен към настоящата Политика – Приложение № 1.
3. Жалбата задължително следва да съдържа:
 - 3.1. Три имена/Наименование и клиентски номер на жалбоподателя, в случай, че жалбоподателят е клиент на ЕВРО-ФИНАНС АД.
 - 3.2. Адрес за кореспонденция и/или електронен адрес.
 - 3.3. Телефон за връзка с жалбоподателя.
 - 3.4. Как и къде жалбоподателят желае да получи отговор на жалбата си, дали с писмо по електронна поща или до пощенски адрес на хартиен носител.
 - 3.5. Същността и обстоятелствата, от които жалбоподателят е недоволен, които иска да бъдат разгледани или за които да получи отговор.
 4. В случай че жалбоподателят разполага с документи, имащи удостоверителна сила по отношение на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата, същият следва да приложи към нея копия от съответните документи.

Раздел III

Процедура за приемане на жалби

1. Жалбите, подадени на място в офис на ЕВРО-ФИНАНС АД или постъпили по пощата се приемат от служител на дирекция „Продажби и отношения с клиенти“, който при получаването им им присвоява входящ номер и ги предава на ръководителя на звеното за нормативно съответствие за вписване в специалния дневник „Жалби“ и за предприемане на необходимите действия по проучване и разглеждане на съответната постъпила жалба.
2. При подаване на жалба на място в офис на ЕВРО-ФИНАНС АД, ако жалбоподателят желае може да обсъди проблема със съответния служител на дирекция „Продажби и отношения с клиенти“, който входира жалбата. На срещата, в случай, че е необходимо, може да присъства и ръководителят на звеното за нормативно съответствие.
3. Жалбите, подадени чрез попълване на нарочна форма на интернет страницата на ЕВРО-ФИНАНС АД, се приемат от ръководителя на звеното за нормативно съответствие, който

при получаването им им присвоява входящ номер и ги вписва директно в дневник „Жалби“.

4. Когато жалбата е подадена по електронна поща, тя следва да е изпратена на: compliance@eurofinance.bg. В този случай ръководителят на звеното за нормативно съответствие при получаването ѝ присвоява входящ номер и директно вписва жалбата в дневник „Жалби“. Ако жалбоподателят не е адресирал жалбата си изрично на compliance@eurofinance.bg, а я е изпратил до официалния адрес на ЕВРО-ФИНАНС АД или до адресите на някой от служителите или другите отдели на инвестиционния посредник, съответния служител, получил жалбата я препраща на compliance@eurofinance.bg за присвояване на входящ номер и вписването ѝ от ръководителя на звеното за нормативно съответствие в дневник „Жалби“ и за предприемане на последващи действия.

Раздел IV

Процедура за регистриране на жалби

1. Жалбите се завеждат по реда на постъпването им в дневник „Жалби“, който се води по образец, приложен към настоящата Политика – Приложение № 2.
2. В случай, че 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 дневник „Жалби“, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба се вписват под нейния уникален номер като последваща комуникация.
3. Дневник „Жалби“ се води от ръководителя на звеното за нормативно съответствие на хартиен и/или 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.
4. ЕВРО-ФИНАНС АД осигурява високо ниво на сигурност по време на обработката на електронните данни, както и по отношение на целостта и поверителността на записаната информация.
5. В дневник „Жалби“ се вписват:
 - 5.1. Датата на получаване и уникалният номер на жалбата.
 - 5.2. Клиентският номер на жалбоподателя, ако жалбата е подадена от клиент на ЕВРО-ФИНАНС АД, име на жалбоподателя.
 - 5.3. Съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на ЕВРО-ФИНАНС АД, както и друга допълнителна информация.
 - 5.4. Името и подписът на лицето, извършило вписването по т. 18.1.-18.3.
 - 5.5. Датата на разглеждане на жалбата от ЕВРО-ФИНАНС АД
 - 5.6. Мерките, предприети във връзка с жалбата.
 - 5.7. Име и подпис на лицето, извършило вписването на обстоятелствата по т. 18.5. – 18.6.

6. Дневник „Жалби“ се съхранява от ръководителя на звеното за нормативно съответствие.

Раздел V

Процедура за разглеждане на жалби

1. Ръководителят на звеното за нормативно съответствие се запознава с подадената жалба, след което извършва своевременно необходимите проучвания и/или проверки с цел събиране на всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата, като:
 - 1.1. Проучва цялата налична в архива на инвестиционния посредник документация във връзка с подадената жалба.
 - 1.2. Провежда разговори със служители и други лица, които работят по договор за инвестиционния посредник, срещу които е подадена жалбата или които могат да предоставят информация във връзка с подадената жалба.
 - 1.3. При необходимост провежда среща или телефонен разговор с жалбоподателя за изясняване на случая. По негова преценка е възможно на срещата, съответно при провеждането на телефонния разговор да присъстват и други служители на инвестиционния посредник.
 - 1.4. Предприема други действия, необходими за изясняване на случая.
2. Ръководителят на звеното за нормативно съответствие може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на ЕВРО-ФИНАНС АД във връзка с конкретния случай, като служителите са длъжни да му оказват пълно съдействие.
3. Проведените разговори във връзка с изясняване на обстоятелствата по жалбата се документират от Ръководителя на звеното за нормативно съответствие.
4. При разглеждане на жалбата и провеждане на вътрешното проучване и проверка ръководителят на звеното за нормативно съответствие отчита и се стреми да избягва реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива все пак бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани.
5. ЕВРО-ФИНАНС АД може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя срок за това.
6. При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора Ръководителят на звеното за нормативно съответствие се ръководи от нормативните актове, Общите условия, приложими към договорите с клиенти на ЕВРО-ФИНАНС АД, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на ЕВРО-ФИНАНС АД.
7. При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата участие вземат и изпълнителните директори на дружеството.
8. Ръководителят на звеното за нормативно съответствие в 10-дневен срок от постъпване на жалбата представя доклад (протокол) за извършената проверка на изпълнителните директори на ЕВРО-ФИНАНС АД, в който подробно описва направените в резултат на проверката фактически констатации, съответствието им с изложеното в жалбата, преценка

за основателността на жалбата, констатирани нарушения на служители или други лица, които работят за инвестиционния посредник. В случай, че е направена преценка за основателност на жалбата, в доклада се предлагат и конкретни мерки за удовлетворяване на интереса на клиента или потенциалния клиент и предотвратяване на потенциални бъдещи съдебни или арбитражни спорове.

9. Към доклада по т. 27 ръководителят на звеното за нормативно съответствие подготвя и прилага проект на отговор на ЕВРО-ФИНАНС АД до жалбоподателя. Отговорът се изготвя на ясен и разбираем за жалбоподателя език. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотивите и позицията на инвестиционния посредник по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и възможността и формите за извънсъдебно и съдебно разглеждане на спорове.
10. След запознаване с доклада по т. 27 и одобряване на проекта на отговор по т. 28 от страна на изпълнителните директори на ЕВРО-ФИНАНС АД, отговорът по жалбата се изпраща на жалбоподателя.
11. Отговорът на жалбата се изпраща на жалбоподателя по желанието от него начин или на посочения от него пощенски адрес, или адрес на електронна поща. Ако жалбоподателят не е посочил изрично начин на отговор, ЕВРО-ФИНАНС АД изпраща отговора по своя преценка или на адреса за кореспонденция или електронната поща, които жалбоподателят е посочил при сключване на договор с инвестиционния посредник, когато жалбоподателят е клиент на ЕВРО-ФИНАНС АД, а ако жалбоподателят не е клиент на ЕВРО-ФИНАНС АД отговорът се изпраща на пощенския адрес или електронния адрес, от който е получена жалбата.
12. Изпълнителните директори на ЕВРО-ФИНАНС АД предприемат необходимите мерки за удовлетворяване на претенциите на жалбоподателя, ако те са основателни.
13. При необходимост 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, съответно от получаване на допълнителната информация и документи.
14. В случай, че се наложи удължаване на срока, ЕВРО-ФИНАНС АД 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.
15. В случай, че 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, ЕВРО-ФИНАНС АД 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.

16. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на жалбата, той има право да продължи защитата на интересите си посредством компетентните държавни органи - Комисията за финансов надзор на Република България и др., както и посредством форми за извънсъдебно разглеждане на спорове или съдебно пред компетентен съд в Република България.

Раздел VI

Последващи действия

1. Звеното за нормативно съответствие на ЕВРО-ФИНАНС АД 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:
 - 1.1. Анализиране на причините за отделните жалби, така че да се установят първопричините, които са общи за различните видове жалби
 - 1.2. Преценка дали тези първопричини могат да засегнат и други процеси или продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби
 - 1.3. Коригиране на тези първопричини, когато това е уместно.
2. Ръководителят на звеното за нормативно съответствие има право да прави предложения до изпълнителните директори и/или Съвета на директорите на ЕВРО-ФИНАНС АД, ако вследствие на 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.
3. ЕВРО-ФИНАНС АД съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите на клиенти и вътрешните проверки на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

Раздел VII

Предоставяне на информация

1. До 15-о (петнадесето) число на месеца, от който започва ново 3-месечие, ЕВРО-ФИНАНС АД уведомява Комисията за финансов надзор на Република България за броя и обобщеното съдържание на постъпилите през изтеклото 3-месечие писмени жалби, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби.
2. С настоящата Политика за управление на жалби ЕВРО-ФИНАНС АД предоставя публично ясна, точна и актуална информация за процеса по разглеждане на жалби, която включва подробности за начина на подаване на жалби и за процеса, който ще се следва при разглеждането на жалби. Информацията се предоставя на клиентите и потенциалните клиенти посредством публикуване на настоящата Политика на интернет страницата на ЕВРО-ФИНАНС АД.

Раздел VIII

Заключителни разпоредби

1. Настоящата Политика за управление на жалби е приета на основание чл. 26 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/565.
2. Настоящата Политика за управление на жалби е приета с решение на Съвета на директорите на ЕВРО-ФИНАНС АД по Протокол № 330 от 16.05.2018г., като влиза в сила от датата на приемането ѝ.
3. С настоящата Политика се отменя Глава V „Ред за разглеждане на жалби“ от Правилата за вътрешната организация и вътрешния контрол на ЕВРО-ФИНАНС АД;
4. Настоящата Политика се предоставя за сведение и изпълнение на служителите на ЕВРО-ФИНАНС АД и на другите лица, работещи по договор за него.
5. Съветът на директорите на ЕВРО-ФИНАНС АД най-малко веднъж годишно в срок до 31 януари преглежда и оценява съответствието на настоящата Политика с извършваните от инвестиционния посредник услуги и дейности, като при непълноти и/или необходимост от подобряване на вътрешната организация приема изменения и допълнения в Политиката. Независимо от изискването по предходното изречение Съветът на директорите приема изменения и допълнения в настоящата Политика при констатиране на необходимост от това.

Дневник на жалбите

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Дата на получаване	Номер на жалбата	Клиентски номер на жалбоподателя	Име на жалбоподателя	Номер на съхраняваните първични документи, както и друга допълнителна информация	Име и подпис на лицето, извършило вписването в колони 1-5	Дата на разглеждане на жалбата	Мерките, предприети във връзка с жалбата	Име и подпис на лицето, извършило вписването на обстоятелствата в колони 7-8



**Euro
Finance**
Member of Eurohold

ЕВРО-ФИНАНС АД
бул. „Христофор Колумб“ №43, ет. 5, София 1592,
тел.: 0700 156 56; факс: (02) 981 14 96
имейл: office@eurofinance.bg

www.eurofinance.bg