

ПОЛИТИКА
ЗА АДМИНИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ
В ИП „ДИ ВИ ИНВЕСТ“ ЕАД

Настоящата Политика за администриране и разглеждане на жалби в ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД (ИП/Дружеството) описва правилата за управление на жалби и въвежда ефективни и открити процедури за разумно и своевременно разглеждане на жалбите, получени от клиенти и потенциални клиенти на Дружеството.

На основание чл. 26, параграф 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 (Регламент (ЕС) 2017/565), отдел „Нормативно съответствие“ отговаря за разглеждането на жалбите в ИП, постъпили от клиенти или потенциални клиенти на Дружеството.

Жалба може да бъде подадена от всеки клиент или потенциален клиент на ИП във връзка със спорове възникнали по повод предоставянето на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла и на Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ).

При разглеждане на жалба, ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД поддържа връзка с клиента или потенциалния клиент ясно, на разбираем език и отговаря на жалбата без неоснователно забавяне.

I. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА. СЪДЪРЖАНИЕ НА ЖАЛБАТА

ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД разглежда жалби от клиенти или потенциални клиенти на Дружеството, ако същите са подадени писмено до адреса на управление на ИП, или на неговата електронна поща, посочени на електронната страница на Дружеството в рубриката „Контакти“.

Жалбата се подава във свободна форма и следва да съдържа:

1. Имена на жалбоподателя;
2. Адрес за кореспонденция и/или електронна поща;

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.

Жалбите, подадени на място в офис на ИП се приемат от служителите обслужващи клиенти, които имат задължението да предадат получената жалба за завеждане в Регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството с входящ номер от датата на подаване. След приемане и завеждане на жалбата, тя се предава незабавно на Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ за вписване в Регистър „Жалби“, и за предприемане на последващи действия.

Когато жалбата е подадена писмено на хартиен носител и постъпи в ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД по пощата на адрес: гр. София 1113, ж.к. Изток, ул. „Тинтява“ № 13Б, вх. А, ет. 2, тя се завежда в Регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството с входящ номер от датата на получаване на писмото. След завеждане, жалбата се предава незабавно на Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ за вписване в Регистър „Жалби“ и предприемане на последващи действия.

Когато жалбата се подава по електронен път, тя следва да е изпратена на електронната поща на ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД: office@dvinvest.bg. Така подадената жалба също се завежда в Регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството с входящ номер от датата на получаването ѝ, и се предава незабавно на Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ за вписване в Регистър „Жалби“ и предприемане на последващи действия.

Подаването на жалба от клиенти и/или потенциални клиенти на ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД е бесплатно.

II. РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

Жалбите се завеждат по реда на постъпването им в Регистър „Жалби“.

Ако във връзка с вече подадена жалба постъпи последващо писмо, с което жалбоподателят продължава да има повторни или нови оплаквания, свързани с вече заведения казус в Регистър „Жалби“, то последвалите писма и кореспонденция не се

завеждат и разглеждат като новопостъпили, тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба, а се вписват под нейния уникален номер, като последваща комуникация.

Регистър „Жалби“ се води от отдел „Нормативно съответствие“ на траен носител. Новите обстоятелства в Регистър „Жалби“ 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“ разпорежда на служител от отдела да заведе жалбата в Регистър „Жалби“, като в него се вписва следната информация:

1. датата на получаване и уникален номер на жалбата в ИП;
2. уникалният номер на клиента или потенциалния клиент и на неговия представител или пълномощник – жалбоподател, ако има такъв;
3. съответстващият номер на съхраняваните първични документи за клиента в архива на ИП, ако има такъв, както и друга допълнителна информация;
4. име и подпис на лицето, извършило вписването по т. 1 - 3;
5. датата на разглеждане на жалбата от ИП;
6. мерките, предприети във връзка с жалбата;
7. името и подписът на лицето, извършило вписването по т. 5 и 6.

III. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

След завеждане на жалбата в Регистър „Жалби“ Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ се запознава с нейното съдържание и определя служител от отдела, който да се заеме с жалбата и да извърши съответно проучване, и проверка на съхранявани в архива на ИП първични документи, свързани с клиента - жалбоподател.

Ръководителят или съответният служител от отдел „Нормативно съответствие“ провежда вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата, както и на действията на ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД, касаещи конкретния случай, като цели да събере и да проучи всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата. За тази цел може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на ИП, във връзка с

конкретния случай. Служителите на ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД са длъжни да оказват пълно съдействие на отдел „Нормативно съответствие“ във връзка с провежданото вътрешно разследване.

В хода на вътрешното разследване ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД може да изиска от жалбоподателя да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, в определен от ИП срок или да проведе среща, или телефонен разговор с жалбоподателя, за изясняване на случая. Възможно е на срещата да присъстват и други служители на ИП, имащи отношение към подадената жалба.

При разглеждане на жалбата и провеждане на вътрешното разследване Ръководителят и 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.

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, вътрешните правила и процедури на ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД.

Когато установи, че жалбата е напълно или частично основателна, Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“, полага дължимата грижа за удовлетворяване на интересите на клиента и за предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове. Той запознава отдел „Правен“ с казуса, който изразява становище по него. При необходимост, и по преценка на двата отдела, въпросът може да бъде отнесен за разглеждане и от Съвета на директорите на ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД (СД).

В срок от 10 работни дни от датата на получаване на жалбата, а когато тя се разглежда на заседание на СД на ИП – в срок от 3 работни дни от датата на провеждане на заседанието, отдел „Правен“, след като бъде запознат с казуса по имейл от Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“, съвместно с него, а при необходимост и с участието на служители от други отдели на Дружеството, изготвя писмен отговор на лесно разбираем език. След подписването му от представляващите ИП отговорът се изпраща на жалбоподателя. ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД, ако е възможно, отстранява допуснатата грешка

и предприема действия за избягване повторението на несъответствието, или допуснатата техническа грешка.

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 за отговор може да се удължи до 1 (един) месец от датата на получаване на жалбата.

Ако се наложи удължаване на срока, Дружеството 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, но максималният срок от постъпването на жалбата до изпращането на отговора не може да надхвърля посочения едномесечен срок.

При постъпване на последващо оплакване от жалбоподателя въз основа на изпратения отговор, ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД разглежда и отговаря на оплакването по реда описан по-горе, като започва да тече нов срок за отговор от момента на постъпване на последващото писмо.

Отговорът на постъпилата жалба се изпраща по начина, по който е получена, освен ако жалбоподателя е уточнил друго.

Всякакви лични данни, съдържащи се в жалбата, както и в документите, сведенията и информацията, представени/изготвени при извършване на проверката, се обработват при стриктното съблюдаване на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица, във връзка с обработването на лични данни, и относно свободното движение на такива данни, и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните), и Закона за защита на личните данни, както и на вътрешните правила за защита на личните данни, които ИП като администратор на лични данни е длъжен да спазва.

Заедно с изпращане на отговора до жалбоподателя ИП го уведомява и за наличните възможности, включително за това, че може да отнесе жалбата до структура за алтернативно решаване на спорове (АРД) по смисъла на член 4, буква з) от Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета (21) за АРД за потребители, или че клиентът може да заведе граждански иск.

IV. АНАЛИЗ НА ДАННИТЕ

Отдел „Нормативно съответствие“ анализира данните от жалбите и тяхното разглеждане, за да гарантира установяването и отстраняването на евентуални рискове или проблеми.

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, продукти или отношения, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби.

Честотата на извършване на анализ по предходното изречение се определя от Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ в зависимост от броя и естеството на подадените жалби.

Резултатите от анализа се представят за разглеждане от СД на ИП, в случай, че водят след себе си необходимостта от промяна на вътрешните актове на Дружеството или на действащите документи, уреждащи отношенията с клиенти.

ИП съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите на клиенти или потенциални клиенти и съответните извършени вътрешни проверки съгласно Правилата за съхраняване, ползване и унищожаване на документите в ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД.

V. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Съгласно изискванията на чл. 55 от Наредба № 38 за изискванията към дейността на инвестиционните посредници, до 15-то число на месеца, от който започва ново тримесечие, ИП уведомява КФН, в случай че са налице посочените обстоятелства, за:

1. постъпили през изтеклото тримесечие жалби на клиенти на ИП, както и за резултатите от разглеждането им;
2. свързаните с предмета на дейност като ИП съдебни дела, заведени през изтеклото тримесечие от него и срещу него, съответно срещу членове на СД и срещу лицата, работещи по договор за него, както и за решенията, постановени по всящити дела, ако такива са налице.

Уведомлението до КФН се изготвя от отдел „Правен“.

С настоящата Политика за администриране и разглеждане на жалби, ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД 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 се следва при разглеждането на жалби.

Информацията се предоставя на клиентите и потенциалните клиенти като настоящата Политика се публикува на интернет страницата на ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД – www.dvinvest.bg. Също така, копие от настоящата политика се предоставя и при поискване от клиенти и потенциални клиенти или при приемане на жалба.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящата Политика за администриране и разглеждане на жалби е отделен документ, който се приема от Съвета на директорите на ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД на основание чл. 26 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/565 и е част от Правилата за вътрешна организация на Дружеството по чл. 69 от ЗПФИ.

Политиката за администриране и разглеждане на жалби е приета от Съвета на директорите на ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД на 08.12.2020 г. и е в сила от същата дата.

ИП „Ди Ви Инвест“ ЕАД