

## ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ НА ИП „АВАЛ ИН“ АД

### Раздел I Общи положения

1. С настоящата Политика за управление на жалби на ИП „АВАЛ ИН“ АД 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 ИП „АВАЛ ИН“ 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 Направление „Нормативно съответствие“ (ННС) при ИП „АВАЛ ИН“ 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.: 02/9860911, 02/9804825, e-mail: [office@aval-in.com](mailto:office@aval-in.com)
4. При разглеждането и отговарянето на жалбите, ИП „АВАЛ ИН“ 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 ИП „АВАЛ ИН“ АД от негови клиенти или потенциални клиенти във връзка със спорове, възникнали по повод предоставяните от ИП „АВАЛ ИН“ АД инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла на Закона за пазарите на финансови инструменти.

### Раздел II Подаване на жалба. Съдържание на жалбата

6. Клиентите или потенциалните клиенти на ИП „АВАЛ ИН“ 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:
  - 6.1. В офиса на ИП „АВАЛ ИН“ АД - гр. София 1303, бул. „Тодор Александров“ № 73;
  - 6.2. По пощата – на горепосочения адрес;
  - 6.3. По електронна поща на e-mail: [office@aval-in.com](mailto:office@aval-in.com) . 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 ИП, когато жалбоподателят е клиент на инвестиционния посредник, а когато жалбоподателят не е клиент на ИП „АВАЛ ИН“ АД от всяка една електронна поща;

7. Клиентите или потенциалните клиенти на ИП „АВАЛ ИН“ 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.
8. Жалбата задължително следва да съдържа:
  - 8.1. Три имена/Наименование на жалбоподателя;
  - 8.2. Адрес за кореспонденция и/или електронен адрес;
  - 8.3. Телефон за връзка с жалбоподателя;
  - 8.4. Как и къде жалбоподателят желае да получи отговор на жалбата си, дали с писмо по електронна поща или до пощенски адрес на хартиен носител;
  - 8.5. Същността и обстоятелствата, от които жалбоподателят е недоволен, които иска да бъдат разгледани или за които да получи отговор.
9. 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**

10. Жалбите, подадени на място в офис на ИП „АВАЛ ИН“ АД или постъпили по пощата се приемат от ръководителя на Направление „Нормативно съответствие“, който им присвоява входящ номер, вписва ги в специалния дневник „Жалби“ и предприема необходимите действия по проучване и разглеждане на съответната постъпила жалба.
11. Когато жалбата е подадена по електронна поща, тя следва да е изпратена на: [office@aval-in.com](mailto:office@aval-in.com). В този случай, съответният служител, получил жалбата я предава на ръководителя на Направление „Нормативно съответствие“ за присвояване на входящ номер и вписването ѝ в дневник „Жалби“ и за предприемане на последващи действия.

### **Раздел IV**

#### **Процедура за регистриране на жалби**

12. Жалбите се завеждат по реда на постъпването им в дневник „Жалби“, който се води по образец, приложен към настоящата Политика – Приложение № 2.
13. 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.
14. Дневник „Жалби“ се води от ръководителя на Направление „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.
15. ИП „АВАЛ ИН“ АД осигурява високо ниво на сигурност по време на обработката на електронните данни, както и по отношение на целостта и поверителността на записаната информация.
16. В дневник „Жалби“ се вписват:
  - 16.1. Датата на получаване и уникалният номер на жалбата;
  - 16.2. Клиентският номер на жалбоподателя, ако жалбата е подадена от клиент на ИП, име на жалбоподателя;

- 16.3. Съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на ИП, както и друга допълнителна информация;
  - 16.4. Името и подписът на лицето, извършило вписването по т. 16.1.-16.3.;
  - 16.5. Датата на разглеждане на жалбата от ИП „АВАЛ ИН“ АД;
  - 16.6. Мерките, предприети във връзка с жалбата;
  - 16.7. Име и подпис на лицето, извършило вписването на обстоятелствата по т. 16.5. – 16.6.
17. Дневник „Жалби“ се съхранява от ръководителя на ННС.

## **Раздел V**

### **Процедура за разглеждане на жалби**

18. Ръководителят на ННС 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:
- 18.1. Проучва цялата налична в архива на инвестиционния посредник документация във връзка с подадената жалба;
  - 18.2. 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;
  - 18.3. 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.
  - 18.4. Предприема други действия, необходими за изясняване на случая.
19. Ръководителят на ННС може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на ИП „АВАЛ ИН“ АД във връзка с конкретния случай, като служителите са длъжни да му оказват пълно съдействие.
20. Проведените разговори във връзка с изясняване на обстоятелствата по жалбата се документират от Ръководителя на ННС.
21. При разглеждане на жалбата и провеждане на вътрешното проучване и проверка ръководителят на ННС отчита и се стреми да избягва реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива все пак бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани.
22. ИП „АВАЛ ИН“ АД може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя срок за това.
23. При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора й Ръководителят на ННС се ръководи от нормативните актове, Общите условия, приложими към договорите с клиенти на ИП „АВАЛ ИН“ АД, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на ИП „АВАЛ ИН“ АД.
24. При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата участие вземат и представляващите дружеството.
25. Ръководителят на ННС в 10-дневен срок от постъпване на жалбата представя доклад (протокол) за извършената проверка на представляващите ИП „АВАЛ ИН“ 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.

26. Към доклада по т. 25 ръководителят на ННС подготвя и прилага проект на отговор на ИП „АВАЛ ИН“ 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 споровете.
27. След запознаване с доклада по т. 25 и одобряване на проекта на отговор по т. 26 от страна на представляващите ИП „АВАЛ ИН“ АД, отговорът по жалбата се изпраща на жалбоподателя.
28. 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, ИП „АВАЛ ИН“ 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 ИП „АВАЛ ИН“ АД, а ако жалбоподателят не е клиент на ИП „АВАЛ ИН“ АД отговорът се изпраща на пощенския адрес или електронния адрес, от който е получена жалбата.
29. Изпълнителните директори на ИП „АВАЛ ИН“ АД предприемат необходимите мерки за удовлетворяване на претенциите на жалбоподателя, ако те са основателни.
30. При необходимост от допълнителна информация и/или документи, които следва да се предоставят от жалбоподателя 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.
31. В случай, че се наложи удължаване на срока, ИП „АВАЛ ИН“ 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.
32. 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, ИП „АВАЛ ИН“ 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 оплакване по оплакване, като сроковете не се сумират.
33. 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 споровете или съдебно пред компетентен съд в Република България.

## **Раздел VI**

### **Последващи действия**

34. ННС на ИП „АВАЛ ИН“ 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:
  - 34.1. Анализиране на причините за отделните жалби, така че да се установи първопричината, която е обща за различните видове жалби;
  - 34.2. Преценка дали тази първопричина може да засегне и други процеси или продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби;
  - 34.3. Коригиране на първопричината, когато това е възможно или уместно.

35. Ръководителят на ННС прави предложения до представляващите или Съвета на директорите на ИП „АВАЛ ИН“ 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.
36. ИП „АВАЛ ИН“ 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**

37. До 15-о (петнадесето) число на месеца, от който започва ново 3-месечие, ИП „АВАЛ ИН“ 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.
38. С настоящата Политика за управление на жалби ИП „АВАЛ ИН“ 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 ИП „АВАЛ ИН“ АД.

## **Раздел VIII**

### **Заклучителни разпоредби**

- §1. Настоящата Политика за управление на жалби е приета на основание чл. 26 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/565.
- §2. Съветът на директорите на ИП „АВАЛ ИН“ 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.
- §3. Настоящата Политика се предоставя за сведение и изпълнение на служителите на ИП „АВАЛ ИН“ АД и на другите лица, работещи по договор за него.
- §4. Настоящата Политика се прилага и в частта „Разглеждане на жалби“ на Раздел III от Правилата за организацията и правомощията на Направление „Нормативно съответствие“ на ИП „АВАЛ ИН“ АД.
- §4. Настоящата Политика за управление на жалби е приета с решение на Съвета на директорите на ИП „АВАЛ ИН“ АД от 19.11.2020г., като влиза в сила от датата на приемането ѝ.

**ФОРМА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА**

Имена на клиента: \_\_\_\_\_

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 детайлно жалбата си)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Прилагам следните документи (в случай, че има такива):**

.....  
.....  
.....

Дата:

Подпис:

## 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 и др. 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