

Процедура за обработване, разглеждане, управление на жалби от ИП Първа Финансова Брокерска Къща ЕООД

част от Правила за организация и правомощия на отдел Нормативно съответствие

„Чл. 9. (1) Отделът отговаря за разглеждането на всички жалби, постъпили от клиенти или потенциални клиенти на ИП, така както е предвидено в чл. 26, параграф 3 от Делегиран Регламент 2017/565.

(2) Постъпилата жалба от клиент на ИП се предава незабавно на ръководителя на отдела от лицето, което я е получило.

(3) Ръководителят на отдела разпорежда на служител от отдела да заведе жалбата на клиента в дневника за жалби, в който се вписват:

- датата на получаване и уникалният номер на жалбата в ИП;
- уникалният номер на клиента и на неговия представител или пълномощник – жалбоподател;
- съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на ИП, както и друга допълнителна информация;
- името и подписът на лицето, извършило вписването по предходните три пункта;
- датата на разглеждане на жалбата от ИП;
- мерките, предприети във връзка с жалбата;
- името и подписът на лицето, извършило вписването по предходните два пункта.

(4) Ръководителят на отдела определя служител от отдела, който да се запознае с жалбата на клиента и да извърши съответно проучване и проверка на съхранявани в архива на ИП първични документи, свързани с клиента - жалбоподател.

(5) Ръководителят на отдела или служителът, на когото е възложено разглеждането на конкретната жалба, провежда среща или телефонен разговор с жалбоподателя за изясняване на описания в жалбата случай. Когато в жалбата се посочва определено лице, което по договор работи за ИП, последното може да присъства на срещата по преценка на ръководителя на отдела.

(6) Отделът разглежда жалбите при съблюдаване на следните правила и ред:

- извършва проверка за основателността на постъпилите жалби като проверява фактите обективно и всестранно, и при необходимост взема писмени обяснения от служители на ИП, съответни трети лица и лица работещи по договор, като има право да иска допълнителна информация и разяснения и от жалбоподателя;
- ако е възможно, предприема действия за отстраняване на несъответствието или допуснатата техническа грешка;
- предлага на ръководството на инвестиционния посредник налагане на трудови санкции по КТ или други съобразно приложимото право в отношенията;
- полага дължимата грижа за удовлетворяване на интересите на клиента и за предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

(7) Когато разглежда жалба, инвестиционният посредник поддържа връзка с клиентите или потенциалните клиенти ясно, на обикновен език, който е лесноразбираем, и отговаря на жалбата без неоснователно забавяне.

(8) В срок от 10 работни дни от датата на подаване на жалбата отделът изготвя писмен отговор и след подписването му от представляващите ИП го изпраща на жалбоподателя. В случай че е необходимо повече време за изясняване на конкретния случай, ръководителят на отдела в срока по предходното изречение уведомява представляващите ИП като посочва мотивите и причините за това. Независимо от обстоятелствата в рамките на 30 календарни дни от получаване на жалбата, ИП изпраща писмен отговор до клиента.

(9) Инвестиционният посредник съобщава на клиентите или потенциалните клиенти своето становище по жалбата и уведомява клиентите или потенциалните клиенти за наличните възможности, включително за това, че могат да отнесат жалбата до структура за алтернативно решаване на спорове по смисъла на Закона за защита на потребителите, или че клиентът може да заведе граждански иск.

(10) ИП изготвя и предоставя на КФН до 15-то число на месеца, от който започва ново тримесечие, уведомление относно броя и обобщеното съдържание на:

1. постъпилите през изтеклото тримесечие писмени жалби на клиенти на ИП, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби;

2. свързаните с предмета му на дейност като ИП съдебни дела, заведени през изтеклото тримесечие от него и срещу него, съответно срещу членове на управителния му орган и срещу лицата, работещи по договор за него, както и за решенията, постановени по висящите дела, ако такива са налице.

(11) Отделът анализира данните от жалби и тяхното разглеждане, за да гарантира установяването и отстраняването на евентуални рискове или проблеми в бъдеще.

(12) Инвестиционният посредник публикува подробности за процеса, прилаган при разглеждането на жалба. Тези подробности включват информацията относно политиката за управление на жалби и данни за контакт с отдела. Информацията се предоставя на клиенти и потенциални клиенти при поискване или при приемане на жалба.

(13) Подаването на жалба от клиенти и/или потенциални клиенти на инвестиционния посредник е безплатно във всички случаи.“

Данни за контакт:

Гр. София, 1408

Ул. Енос 2, ет. 4

ИП ПФБК ЕООД

Отдел Нормативно съответствие

Тел: + 359 (2) 460 64 16 / 460 64 29

e-mail: compliance@ffbh.bg