

**ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ КЛИЕНТИ НА
“КЕПИТЪЛ МАРКЕТС” АД**

**Раздел I
ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ**

Чл. 1. (1) Настоящата политика има за предмет целия процес на управление на подадени от клиенти/потенциални клиенти жалби и включва политики и процедури свързани с подаването, разглеждането на жалбата, взаимоотношенията между „Кепитъл Маркетс” АД и неговите клиенти/потенциални клиенти при подадена жалба, органите в дружеството, които са отговорни и движат процеса; информационни потоци, свързани с жалбите; резултати и последствия от жалбите.

(2) Политиката за управление на жалби осигурява ясна, точна и актуална информация относно процеса по разглеждане на жалби от всички клиенти на дружеството, без оглед на това дали те са професионални или непрофесионални.

Чл. 2. (1) Целта на настоящата политика е да се установят, прилагат и поддържат ефективни и прозрачни правила, политики и процедури свързани с жалби на клиенти, които да гарантират своевременно разглеждане на жалбите, да посочат отговорностите на инвестиционния посредник в процеса и да предоставят в подробности информация на клиентите относно процеса.

(2) Крайната цел е клиентите да могат да упражнят правата си, а дружеството да изпълни стриктно и последователно всички процедури, предвидени в настоящия документ, така че да се постигнат максимално удовлетворителни взаимоотношения между дружеството и неговите клиенти в такива ситуации.

**Раздел II
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И СЪДЪРЖАНИЕ**

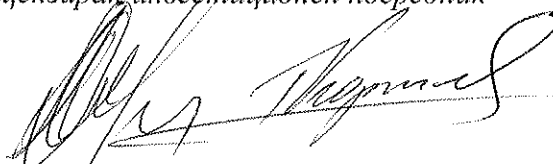
Чл. 3. (1) Настоящата политика се приема на основание на чл. 68 от Закона за пазарите на финансови инструменти, Наредба № 38 от 25.07.2007 г. за изискванията към дейността на инвестиционните посредници (Наредба № 38) и чл. 26 от Делегиран Регламент (ЕС) 2017/565 на Комисията от 25 април 2016 година за 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/ и включва следните политики и процедури за управление на жалбите и процедури за своевременно разглеждане на жалбите от клиенти/потенциални клиенти:

1. Права на клиентите/потенциалните клиенти, свързани с подаване на жалби от тях.

2. Политика за управление на жалбите - общи правила и задължения и политики на инвестиционния посредник, свързани с подаване на жалби от лицата по т. 1 и орган в дружеството, който е отговорен за процеса, свързан с жалби на клиенти.

3. Процедури свързани с подаване, регистриране, документиране и съхранение на жалбите, разглеждане и резултатите от подадена жалба, а именно предприетите мерки за решаване на спора с клиента/потенциалния клиент.

4. Предоставяне на информация и уведомяване на държавни органи, свързано с жалби на клиенти/потенциални клиенти



5. Анализ на подадените жалби

(2) Настоящата политика се приема, съответно изменя от Съвета на директорите (СД) на инвестиционния посредник (ИП).

(3) Същата се преглежда за съответствието ѝ с действащото национално и европейско законодателство от управителния орган по предходната алинея поне веднъж годишно и се изменя при необходимост.

Раздел III

ПОЛИТИКИ И ПРОЦЕДУРИ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ И ПРОЦЕДУРИ ПО СВОЕВРЕМЕННО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Глава първа

ПРАВА НА КЛИЕНТИТЕ, СВЪРЗАНИ С ЖАЛБА, ПОДАДЕНА ОТ ТЯХ

Чл. 4. Съгласно настоящата политика всеки клиент или потенциален такъв им право на жалба, адресирана до ИП. В нея той има право да изложи всички аспекти на недоволство, породени от взаимоотношенията си с дружеството, без значение дали те са предизвикани от който и да е орган на дружеството или е резултат от други събития или обстоятелства.

Чл. 5. Съгласно настоящата политика се дава право на всеки клиент да подаде жалбата си абсолютно безплатно, без значение, че това ще изисква изразходване на ресурси от страна на дружеството. За това си право клиентите се уведомяват изрично с настоящия документ или при поискване или подаване на жалбата.

Чл. 6. Всеки клиент има право да изисква водената с него кореспонденция от страна на инвестиционния посредник по повод подадена жалба да е на достъпен език, да е ясна, на ниво, което е лесно разбираемо за клиента и да не съдържа объркваща информация или факти.

Чл. 7. Всеки клиент/потенциален клиент има право да поддържа връзка с ИП по повод подадена жалба, както и да получи отговор на същата без неоснователно забавяне от страна на дружеството.

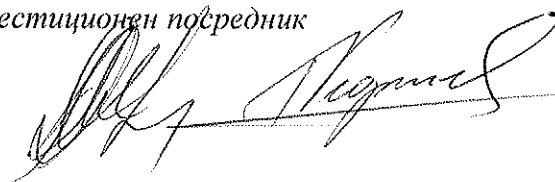
Чл. 8. Съгласно настоящите политики и процедури жалбата не е единствената защита на клиента, когато той счита, че е ошетен или е извършено неправилно действие при взаимоотношенията му с инвестиционния посредник от последния. Ако не са удовлетворени от действията на инвестиционния посредник по повод жалбата те имат винаги право да заведат граждански иск /да отнесат въпроса пред компетентния според законодателството съд/ и/или да потърсят алтернативно разрешаване на спора чрез Комисията за защита на потребителите.

Чл. 9. С оглед максимална защита на правата на клиента и прозрачност в отношенията между него и инвестиционния посредник, клиентите/потенциалните клиенти имат право настоящата политика и процедури да им се предоставят при поискване или при подаване на жалба.

Глава втора

ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ - ОБЩИ ПРАВИЛА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ПОЛИТИКА НА ИНВЕСТИЦИОННИЯ ПОСРЕДНИК, СВЪРЗАНИ С ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ

Чл. 10. (1) С процеса по разглеждането на жалби на клиенти или потенциални такива в дружеството се занимава специален орган /изрично посочен, вкл. правомощията, които



има по настоящата политика и процедури в следващата глава/, а не служител на случаен принцип.

(2) Целта е да се постигне максимална безпристрастност и да се осигури професионално ниво на проверката на жалбата, което не може да бъде постигнато, ако жалбата се разглежда от който и да е служител на дружеството.

Чл. 11. Съгласно настоящите правила, политиката за управление на жалбите в дружеството изисква спазване на следните общи правила:

1. Задължително и винаги се завежда всяка документация, свързана с жалба на клиент и всяко изявление - и на клиента и на дружеството се архивира и се пази.

2. Приемането, получаването, кореспонденцията с клиента при жалба винаги се извършва от специализиран орган в дружеството - звено за управление на жалби, посочено изрично по-долу в политиката.

3. Инвестиционният посредник определя данни за контакт с органа в дружеството, който е специализиран по управление на жалбите.

4. Жалбите се проучват внимателно, събират се всички налични инфорации и доказателства и се търси взаимно удовлетворително решение на спора с клиента като се поддържа връзка с последния на разбираем и ясен език и ниво.

5. Съобщават се на клиента чрез интернет страницата на дружеството, чрез настоящите правила и в общите условия данните за контакт с органа по т. 2, където клиентите могат да потърсят директна връзка с него, освен на другите посочени от дружеството данни за контакти, а именно: complaints@cm-bg.com

6. Всяка жалба на клиент се разглежда своевременно и без неоснователно забавяне. По всяка жалба на клиент дружеството изготвя становище, което се предоставя задължително и на клиента.

7. Всички писмени документи, предоставени или изготвени при или по повод подаването на жалбата се опазват и архивират.

8. Клиентите, подали жалба се уведомяват за всички налични възможности, включително и за това, че могат да заведат граждански иск пред компетентния съд или да отнесат въпроса пред Комисията за защита на потребителите /КЗП/ за алтернативно решаване на спора, ако националното законодателство позволява това.

9. Инфорция за жалбите на клиентите се предоставя на Комисията за финансов надзор /КФН/ и ако националното законодателство изисква това- на КЗП.

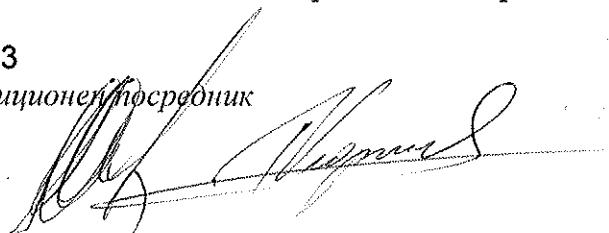
10. Жалбите и данните в тях се анализират, за да се гарантира установяване и отстраняване на рискове и проблеми.

11. Категорична забрана спрямо клиента/потенциалния клиент, подал жалбата, да бъдат налагани санкции под каквато и да е форма, включително да се изисква заплащане на такса или изобщо се забранява клиентът да бъде третиран несправедливо по какъвто и да било начин от страна на инвестиционния посредник заради подаването на жалбата.

Глава трета

ОРГАН В ДРУЖЕСТВОТО, ОТГОВОРЕН ЗА ПРОЦЕСА, СВЪРЗАН С ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ ИЛИ ПОТЕНЦИАЛНИ ТАКИВА

Чл. 12. (1) Дружеството установява специален орган, който е отговорен в процеса по приемане, разглеждане, изготвяне на становище, водене на кореспонденция с клиента, подал жалбата, документиране и архивиране на документацията и предприемане на съответни последващи мерки и действия по жалбата, както и извършване на всички останали действия, съгласно настоящата политика и процедури. Този орган в дружеството съгласно настоящите правила, правилата за системата на вътрешния контрол и за



вътрешната организация и на основание чл. 26, пар. 3 от Регламент (ЕС) № 2017/565 е отделът за проверка на съответствието.

(2) Съгласно настоящите правила само и единствено отделът за проверка на съответствието има право да извършва действията по ал. 1.

(3) Действията по настоящата политика и процедури се осъществяват от отдела за проверка на съответствието, защото една от неговите отговорности е именно наблюдение на функционирането на системата за разглеждане на жалби и така ще се оптимизира този процес. От друга страна, това е отдел, който функционира независимо и самостоятелно от другите отдели и служителите му са независими от функциите в инвестиционния посредник и разполагат с подходящи правомощия и знания, за да осъществяват действията по настоящите правила независимо, ясно, точно и прозрачно.

(4) При осъществяване на действия по настоящата политика отделът за проверка на съответствието има право на пълен достъп до всички документи и информация, които са налични в дружеството и имат връзка или могат да бъдат полезни относно подадената жалба.

(5) Освен това, всички служители и лица, работещи по договор за инвестиционния посредник, включително управителите и висшия ръководен персонал са длъжни да дават поискани от служител на отдела обяснения, или разяснения по документи, информация и други, свързани с конкретната жалба.

РАЗДЕЛ IV ПРОЦЕДУРИ СВЪРЗАНИ С ПОДАВАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ, ДОКУМЕНТИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОДАДЕНА ЖАЛБА, КАКТО И НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ НЕЯ-ПРЕДПРИЕТИТЕ МЕРКИ ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРА С КЛИЕНТА/ПОТЕНЦИАЛНИЯ КЛИЕНТ

Глава първа ПРОЦЕДУРИ ПО ПОДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 13. Всеки клиент на дружеството може да подаде жалба по избран от него начин, а именно:

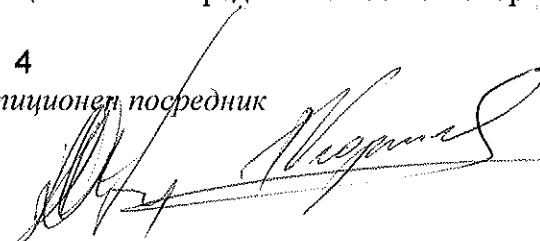
1. На място във всеки един от офисите на дружеството.
2. По пощата. Препоръчително е това да бъде с писмо с обратна разписка, в противен случай дружеството не може да носи отговорност, ако жалбата не бъде доставена физически или бъде забавено нейното получаване.
3. По куриер-избран от клиента.
4. Чрез електронна поща - на имейл complaints@cm-bg.com

Чл. 14. Ако подава жалбата лично в офис на дружеството клиентът има право да поиска и лична среща и разговор със служител от отдела за проверка на съответствието.

Чл. 15. По преценка на клиента жалбата може да е изложена в свободен текст или да е по образец, ако инвестиционния посредник разполага с такъв към момента на подаване на жалбата.

Чл. 16. (1) Независимо от начина на подаване на жалбата клиентът следва да включи в нея данни за своите контакти, където желае да бъде осъществявана кореспонденцията с инвестиционния посредник по повод на жалбата-най-малко телефон, електронна поща, адрес за получаване на кореспонденция.

(2) Ако клиентът не посочи в жалбата си конкретни данни за контакт, кореспонденцията с него ще се осъществява съгласно наличните при посредника данни за контакти с клиента. При последното инвестиционният посредник не носи отговорност, ако



клиентът е сменил своите форми за контакт /телефон, електронна поща, адрес/и не го е уведомял своевременно.

(3) Ако жалбата бъде подадена от електронен адрес, то тя се подава директно на имейла, посочен по-горе в чл. 11, ал. 1, т. 5, респективно в чл. 13, т. 4 от настоящите правила.

(4) Когато жалбата е изпратена от електронен адрес всяка кореспонденция по повод на жалбата ще се осъществява чрез този конкретен електронен адрес на клиента, тъй като се приема съгласно настоящите правила, че това е последния и най-актуален контакт с клиента.

Чл. 17. Ако клиентът подаде жалбата по пощата или чрез куриер, тя трябва да бъде адресирана до инвестиционния посредник като може да се отбележи, че е на вниманието на отдела за проверка по съответствието /в качеството му на специализиран орган по настоящите политика и процедури/.

Чл. 18. (1) Веднага след подаване на жалбата по който и да е от начините описани по-горе, тя се предава от приелия я служител на отдела за проверка на съответствието за регистрирането и документирането ѝ.

(2) Отделът за проверка на съответствието е отговорен за регистрирането на първоначално постъпилата жалба, съответно за документиране на целия процес, свързан с жалбите на клиентите.

(3) След получаване на жалбата в отдела тя веднага се регистрира и документира като се завежда със съответните налични към момента данни в дневника за жалбите на клиенти, посочен по-долу, от служител на отдела.

(4) Съгласно изискванията на законодателството и правилата за вътрешна организация и настоящата политика ИП, респективно отделът за проверка на съответствието, води дневник за жалбите на клиенти.

(5) В дневника по предходната алинея се вписват следните данни съобразно законодателството:

1. датата на получаване и уникалният номер на жалбата в инвестиционния посредник;

2. уникалният номер на жалбоподателя;

3. съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на инвестиционния посредник, както и друга допълнителна информация;

4. името и подписът на лицето, извършило вписването по т. 1 - 3;

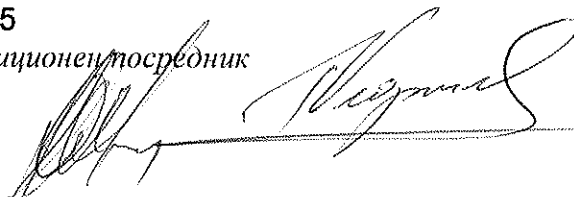
5. датата на разглеждане на жалбата от инвестиционния посредник;

6. мерките, предприети във връзка с жалбата;

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

(6) Съгласно настоящата политика по управление на жалбите и свързаните с това процедури, в дневника се завежда първоначалната жалба на клиента по определен въпрос. Водената по повод на жалбата кореспонденция, разменени информации, последващи оплаквания или други подобни, свързани с първоначалната жалба не се вписват в дневника като отделни жалби, тъй като са свързани с първоначалната жалба. Само ако е налице нова жалба с друг, отделен предмет от първоначалната от същия клиент, тогава тя се завежда в дневника като отделна такава.

Чл. 19. До края на работния ден, в който жалбата е получена, същата се предава на ръководителя на отдела за проверка на съответствието, който в зависимост от нейната важност или сложност и структурата на отдела, както и в предвид неговата натовареност определя служител /който може да бъде и самият ръководител по негова преценка/, който е отговорен за нейното разглеждане и движение.



Чл. 20. Ако жалбата бъде адресирана просто до електронна поща или адреса на инвестиционния посредник или по друг начин попадне в общата поща на дружеството, то тя веднага след установяване, че е жалба, се предава на отдела за проверка на съответствието и се следва процедурата по предходните членове на настоящата глава.

Глава втора ПРОЦЕДУРИ ПО ДОКУМЕНТИРАНЕ И АРХИВИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ НА КЛИЕНТИ

Чл. 21. (1) Съгласно политиките и процедурите в настоящия документ, всички жалби на клиенти, освен регистрацията и документирането по предходните членове, се съхраняват и архивират.

(2) Цялата документация и събраната в хода на разглеждането на жалбата информация, водената с клиента кореспонденция по повод на жалбата, събраните доказателства, становището/отговорът, изготвен от дружеството в резултат на жалбата, предприети мерки и други, свързани с подадена от клиент/потенциален клиент жалба, се комплектова и се предава за съхранение в поддържания от инвестиционния посредник архив, свързан с неговите услуги и дейности, съгласно изискванията на законодателството и правилата му за вътрешна организация.

Чл. 22. (1) Информацията и документацията по предходния член се съхранява в продължение на 5 години, а при нормативно установени хипотези и за по-дълъг период, на достъпно и подходящо за ползване място и по начин, който осигурява запазването им.

(2) При архивирането и опазването на документация, свързана с жалби на клиенти се спазват и всички други правила за съхранение на информация, предвидени в законодателството и в правилата за вътрешна организация на дружеството.

Глава трета ПРОЦЕДУРИ СВЪРЗНИ С ПРОЦЕСА ПО СВОЕВРЕМЕННО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ КЛИЕНТИ

Чл. 23. (1) Отговорен за процеса по своевременно разглеждане на жалбите на клиенти/потенциални клиенти в инвестиционния посредник е отделът за проверка на съответствието и неговия ръководител.

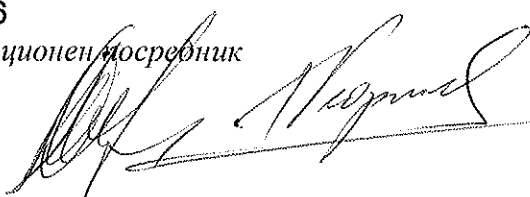
(2) След разпределяне на жалбата на конкретен служител от отдела, същият е длъжен без забавяне да разгледа и изследва внимателно жалбата и нейния предмет.

Чл. 24. След като установи предмета ѝ, изложените в нея обстоятелства и факти, установи служителите, които имат отношение към жалбата, той провежда разследване относно изясняване на всички относими факти, обстоятелства, информации, действия и бездействия на служители на дружеството, които имат отношение, значение или с свързани с жалбата.

Чл. 25. (1) При провеждане на разследването служителят от отдела има право на достъп до всяка една налична в посредника информация, която е от значение или е относима към жалбата.

(2) Служителят има право по свое усмотрение да разговаря, да разпитва или да изисква обяснения от всеки един служител в дружеството, ако това ще допринесе за изясняване на предмета на жалбата или ще допринесе за намирането на решение в спора, предмет на жалбата.

(3) По преценка на служителя от отдела за проверка на съответствието за наличие на нужда и при физическа възможност, същия може да проведе и среща или телефонен



разговор с жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на Ръководителя на отдела, на срещата, ако има такава, може да присъства и служителя на инвестиционния посредник, срещу когото има оплакване или изразено недоволство от негови действия или бездействия в подадената жалба.

Чл. 26. Целта на служителя от отдела за проверка на съответствието е своевременно и ефикасно да проучи и събере всички информации и доказателства относно основателността на жалбата без да я забавя неоснователно, но в същото време той е длъжен и да даде становище по основателността на жалбата след като внимателно е изяснил и проучил всички факти, доказателства и информации, свързани с нея.

Чл. 27. (1) При разглеждане на жалбата служителът от отдела за проверка на съответствието действа безпристрастно като основа на неговите действия са единствено закона и подзаконовите нормативни актове, уреждащи дейността на посредника, включително европейското наднационално законодателство, вътрешните правила на дружеството, уреждащи неговата дейност, както и настоящата политика и процедури.

(2) Служителът от отдела за проверка на съответствието не допуска прояви на вътрешни конфликти между служителите и/или проява на условия за конфликти на интереси с клиента - жалбоподател, а когато такива конфликти възникнат или са неизбежни - предприема съответните действия за справедливо третиране на клиента, разкриване на информация и предотвратяване увреждането на интересите на клиента.

(3) В случай на необходимост във всеки един момент от разследването може да се включи и ръководителят на отдела и дори изпълнителните директори, по преценка на последния - особено що се касае до избора на последващи действия и мерки, които ще бъдат приложени в резултат на жалбата.

Чл. 28. (1) С оглед ефективност, разумност и справедливо третиране на подалите жалби клиенти, настоящата политика и процедури определят срок, в който инвестиционния посредник е длъжен да даде становище, респективно отговор на подадена от клиент/потенциален клиент жалба.

(2) Съгласно настоящите процедури се определя срок от 10 работни дни, в които служителът от отдела за проверка на съответствието, комуто е разпределена жалбата следва да даде отговор на клиента подал жалбата.

(3) В случай обаче, че жалбата съдържа изключително много факти, обстоятелства или изисква проверки на продължителни периоди или се характеризира със фактическа или юридическа или икономическа сложност, то срокът може да бъде удължен, но до не повече от 20 работни дни. Тази преценка се прави от ръководителя на отдела, който резюмира изрично по-дългия срок за разглеждане на жалбата върху самата жалба.

(4) Ако в хода на разглеждане на жалбата се води кореспонденция с клиента и се изисква от него допълнителна информация или пък самият той подаде такава, без да е поискана, то срокът по произнасяне на жалбата може да се удължи извън срока посочен в ал. 3 съответно, което пак се извършва от ръководителя на отдела, като се посочва изрично и върху самата жалба или получен допълнително отговор от клиента в хода на разследването по жалбата, с колко дни се одължава срока за отговор до клиента.

(5) С настоящите правила клиентът се счита за уведомен за сроковете за разглеждане на постъпила жалба.

Чл. 29. (1) Отговорът/станowiщето на жалбата до клиента следва да съдържа най-малко позицията на инвестиционния посредник относно основателността на жалбата, вкл. дали тя е частично или изцяло основателна и предлаганите решения на спора, които според него са удовлетворителни и за двете страни, както и се произнася относно удовлетворяване – пълно или частично или неприемане изобщо на претенциите на клиента, подал жалбата.



(2) Отговорът на жалбата съдържа и конкретните предприети от инвестиционния посредник мерки в резултат на жалбата, които касаят и интересуват клиента и те могат да бъдат най-различни в зависимост от предмета на жалбата. Същите са примерно описани в следващата глава от настоящата политика и процедури.

(3) Отговорът/становището по предходните алинеи трябва да е направено на разбираем и напълно ясен за клиента език и ниво и без да поражда нови неясноти или несигурност относно отговора.

(4) Отговорът и изобщо цялата комуникация с клиента по повод на подадена от него жалба се осъществява по начините, чрез формите за контакти и реда указани в чл. 16 на настоящата политика.

Чл. 30. Ако след получаването на отговора по жалбата клиентът изпрати до инвестиционния посредник отново оплакване или изрази по някакъв начин недоволство, свързано с отговора, то съгласно настоящата политика това ще се счита като кореспонденция по вече подадената жалба до постигане на окончателен резултат между страните и няма да бъде завеждана като нова жалба, стига да е по повод първоначално подадената жалба.

Глава четвърта

ПОЛИТИКА И ПРОЦЕДУРИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТА ОТ ПОДАДЕНА ЖАЛБА- ПРЕДПРИЕТИТЕ МЕРКИ ЗА РЕШАВАНЕ НА СПОРА С КЛИЕНТА/ПОТЕНЦИАЛНИЯ КЛИЕНТ

Чл. 31. В резултат на жалбата и изясняване на всички факти и обстоятелства инвестиционният посредник предприема конкретни действия по отношение на клиента, които могат да се изразяват от пълно признаване на основателността на жалбата, частичното ѝ признаване или изцяло отхвърляне на нейната основателност.

(3) В зависимост от това на клиента може да се предложи пълна компенсация на претърпените от него загуби/пропуснати ползи, частично удовлетворяване на неговите претенции или пълен отказ за удовлетворяване на негов претенция, свързана с жалбата.

(4) Горните мерки се посочват в отговора/становището до клиента по чл. 29 от настоящия документ.

РАЗДЕЛ V

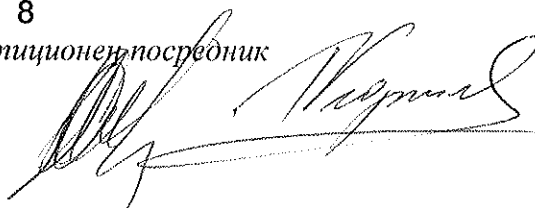
ПРОЦЕДУРИ СВЪРЗАНИ С ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И УВЕДОМЛЕНИЯ НА ДЪРЖАВНИ ОРГАНИ ПРИ ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ

Чл. 32. С оглед постигане на прозрачност, справедливо третиране на клиентите/потенциалните клиенти и яснота относно правата и задълженията на клиентите и на инвестиционния посредник в процеса по подаване и разглеждане на жалби от клиенти съгласно и в съответствие с Регламент (ЕС) № 2017/565 настоящата политика определя следните процедури по предоставяне на информация и уведомления, свързани с процеса на подаване и разглеждане на жалби на клиенти:

1. Инвестиционният посредник предоставя на клиентите си подробности, включени в настоящия документ, свързани с процеса по подаване и разглеждане на жалби.

1.1. Подробности могат да бъдат предоставени на клиентите при поискване или подаване на жалба.

1.2. С оглед осигуряване на пълна прозрачност и публичност в процеса по подаване и разглеждане на жалби, дружеството предоставя цялата необходима информация от настоящата политика на интернет страницата си като я публикува на



същата. Така клиентите ще разполагат с пълна, точна, ясна и подробна информация за процеса по подаване и разглеждане на жалби.

2. До 15-то число на месеца, от който започва ново тримесечие, инвестиционният посредник е длъжен да уведоми КФН за броя и обобщеното съдържание на постъпилите през изтеклото тримесечие жалби на клиенти на дружеството /при наличие на такива/, както и за резултатите от разглеждането на същите.

3. Ако националното законодателство предвижда това, инвестиционният посредник уведомява и съответния орган /КЗП/ за алтернативно разглеждане на споровете с клиенти.

РАЗДЕЛ VI

ПРОЦЕДУРИ И ПОЛИТИКИ ОТНОСНО ПОСЛЕДВАЩИ ДЕЙСТВИЯ НА ИНВЕСТИЦИОННИЯ ПОСРЕДНИК В РЕЗУЛТАТ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ /АНАЛИЗИРАНЕ И ДРУГИ ДЕЙСТВИЯ/

Чл. 33. В резултат на подадена жалба и/или жалби на клиенти настоящите правила въвеждат посочените в следващите членове политики и процедури, свързани с извършване на последващи действия от страна на инвестиционния посредник, които касаят неговата дейност, структура, служители и изобщо цялостната му дейност.

Чл. 34. (1) Отделът за проверка на съответствието, участвайки директно в процеса по управление на жалбите, счита същите за източник на важна информация в контекста на общите си отговорности за наблюдение, вкл. на функцията му по наблюдение на функционирането на системата за разглеждане на жалби.

(2) Във връзка с ал. 1 и в резултат на жалба от клиент, отделът за проверка на съответствието може да извърши тематични проверки за събиране на допълнителни данни или за проверка на системите в инвестиционния посредник – напр. за съхраняване на документи или воденето на отчетност; проверка дали е налице конфликтна ситуация, проверка на личните сделки за спазването на правилата за личните сделки и т.н. Характерът и предметът на проверката зависят от установяването на конкретни данни в хода на разследването, изискващи впоследствие по-задълбочено изследване на даден аспект или система от дейността на посредника. Преценката за необходимостта от такава проверка е на ръководителя на отдела.

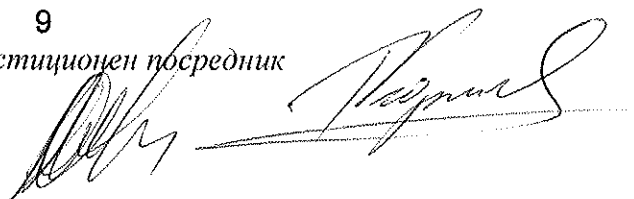
Чл. 35. (1) Във връзка с ал. 1 на предходния член данните, получени в процеса на разследването в резултат на подадена жалба от клиент, се анализират от отдела за проверка на съответствието с намерение да се гарантира установяване и отстраняване или минимизиране на рискове, включително системни рискове и проблеми, включително такива, останали скрити до момента на жалбата, както и с оглед отчитането, оценката и отстраняване или редуциране и на други рискове - операционен или друг риск съгласно правилата на дружеството, свързани с рисковете.

(2) Анализът е на непрекъсната база и обхваща както всяка отделна жалба, така и жалбите в цялост за определени периоди.

(3) Анализирането включва:

1. изследване на обуславящите ги фактори и причини - както вътрешни, така и външни, които имат отражение, търсене и очертаване на закономерности, ако има такива, които водят до оплаквания от клиенти.

2. влиянието на отделни фактори - поотделно и в тяхната цялост, които дават или могат да дадат отражение и върху други системи в инвестиционния посредник, независимо дали има постъпила жалба по отношение на нейна дейност.



3. идентифициране на отделните слабости и/или рискове, ако има такива, довели до подаването както на конкретна жалба, така и на жалбите за определен период в тяхната цялост и влиянието на отделните фактори върху процеса.

Чл. 36. В резултат на анализа по предходните алинеи се набелязват и изготвят препоръки за предприемане на конкретни мерки за редуциране и минимизиране на отрицателните въздействия, недопускане на отрицателно влияние на външни фактори върху системите в инвестиционния посредник и корекции в дейността на дружеството, ако това е наложително и необходимо.

Чл. 37. (1) В резултат на анализа и след докладване от страна на ръководителя на отдела за проверка на съответствието до Съвета на директорите и обсъждането им от тези органи инвестиционният посредник може да предприеме мерки, свързани с промени в неговата вътрешна организация, както и по отношение на неговите служители или външни обстоятелства.

(2) Предприеманите последващи мерки могат да бъдат от всякакво естество - засилване на контрола върху определена дейност от отдела за проверка на съответствието, включването му в програмата за мониторинг /наблюдение/, изготвяна от отдела, налагане на административни санкции на служител за негови действия или бездействия до изменения във вътрешни правила и документи на дружеството, преструктуриране на отдели или смяна на информационни системи, хардуер и други.

(3) Конкретните мерки се определят и зависят от установяване на определени съответни проблеми в хода на разследването и анализирането по-горе.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящата политика се преглежда и оценява от СД на ИП – ежегодно до 31 декември, като при непълноти и/или необходимост същия ги актуализира като приема изменения и допълнения в правилата не по-късно от 30 число на следващия месец. Независимо от изискването по изречение първо, СД приема изменения и допълнения в настоящата политика при констатиране на необходимост от това.

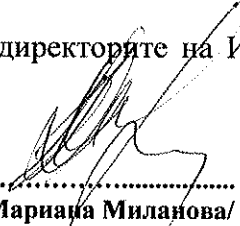
§ 2. СД на ИП може да издава заповеди и инструкции по прилагането на тази политика.

§ 3. Настоящата политика е приета с решение на Съвета на директорите на ИП “КЕПИТЪЛ МАРКЕТС” АД от 08.05.2018г.

Изп. Директор:


/Татяна Георгиева/

Изп. Директор:


/Мария Миланова/