



П Р А В И Л А
ЗА
УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ ОТ КЛИЕНТИ НА
"ДЕЛТАСТОК" АД

Раздел I

Общи положения

- Чл. 1. (1)** Целта на Правилата за управление на писмени жалби от клиенти на "ДЕЛТАСТОК" АД (Правила) е да се установи политика за управление на жалби и да се въведат ефективни и открити процедури за разумно и своевременно разглеждане на жалбите, получени от непрофесионални клиенти или професионални клиенти на "ДЕЛТАСТОК" АД (ДЕЛТАСТОК).
- (2) Правилата се прилагат за инвестиционен посредник ДЕЛТАСТОК и за клона на посредника, а именно "ДЕЛТАСТОК АД София – клон Букурещ", Румъния.

Раздел II

Политика за управление на жалбите

- Чл. 2. (1)** Подаването на жалби, във връзка със споровете между страните, възникнали във връзка с предоставянето на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла и на Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) и Наредба № 38 от 25 юли 2007 г. за изискванията към дейността на инвестиционните посредници (Наредба № 38) се извършва по реда предвиден в настоящите Правила.
- (2) Подаването на жалби, във връзка със споровете между страните, възникнали при прилагането на Регламент (ЕС) № 648/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 4 юли 2012 година относно извънборсовите деривати, централните контрагенти и регистрите на транзакции, процедирането им и получаването на съответните отговори се извършва по реда, предвиден в този регламент.
- Чл. 3.** По смисъла на Правилата жалба е всяко писмено изявление на неудовлетворение, отправено до ДЕЛТАСТОК от непрофесионални клиенти или професионални клиенти на инвестиционния посредник във връзка с предоставянето от страна на посредника на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла на ЗПФИ и Наредба № 38.

Чл. 4. С оглед на безпристрастната проверка на жалбите и избягването на реални и потенциални конфликти на интереси, жалбите се разглеждат от звеното за вътрешен контрол на ДЕЛТАСТОК (както от служителите в централно управление в София, така и от служителите в клона в Букурещ, Румъния).

Чл. 5. При разглеждането и отговарянето на жалбите, ДЕЛТАСТОК:

1. следва конкретни процедури, установени с Правилата;
2. се стреми да събере и проучи всички относими доказателства и информация по случая;
3. общува с жалбоподателя на ясен и лесноразбираем език;
4. предоставя отговор без изрично забавяне в рамките на сроковете по настоящите Правила;
5. предоставя възможност за последваща защита на интересите на жалбоподателя, ако отговорът на жалбата му не го удовлетворява.

Раздел III

Процедура за приемане на жалби

Чл. 6. Жалбоподателите могат да подават жалби по един от следните начини:

1. писмено на място в някой от офисите на ДЕЛТАСТОК (както в централно управление в София, така и в клона в Букурещ, Румъния);
2. писмено на хартиен носител по пощата (както на адреса на централно управление в София, така и на адреса на клона в Букурещ, Румъния);
3. с електронно писмо на e-mail: compliance@deltastock.com;
4. онлайн на интернет страницата на ДЕЛТАСТОК чрез електронна форма на адрес: <http://www.deltastock.com/bulgaria/home/feedback.asp?t=6>.

Чл. 7. (1) Когато жалбоподателите подават жалбите си писмено на място на офис на ДЕЛТАСТОК, те имат възможност да проведат разговор със служителите на инвестиционния посредник и да обсъдят проблема.

- (2) Когато се използва този способ на подаване на жалби, жалбоподателят излага в писмена форма жалбата си и я предава на служителя на ДЕЛТАСТОК, с когото е провел разговора.
- (3) Жалбата може да се напише в свободна форма или по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал.
- (4) Когато жалбата е в свободен текст, задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.
- (5) Служителят на ДЕЛТАСТОК, който е приел жалбата, я предава на нарочен служител на ДЕЛТАСТОК за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране.

Чл. 8. (1) Когато жалбоподателите подават жалбите си писмено на хартиен носител по пощата, те следва да изпратят писмата си до някой от офисите на ДЕЛТАСТОК и да ги адресират на вниманието на Звеното за вътрешен контрол.

- (2) Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на вниманието на Звеното за вътрешен контрол и то влезе с общия поток от входяща кореспонденция, служителят, отговорен за регистрирането на кореспонденцията, предава жалбата на нарочен служител на ДЕЛТАСТОК за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране.
- (3) Жалбата може да се напише в свободна форма или по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал.
- (4) Когато жалбата е в свободен текст, задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.
- (5) Служител на звеното за вътрешен контрол на ДЕЛТАСТОК, получил жалбата я предава на нарочен служител на ДЕЛТАСТОК за вписване в дневника на жалбите и я насочва към последващо процедиране.

Чл. 9. (1) Когато жалбоподателите подават жалбите си с електронно писмо, те следва да изпратят на адреса на електронната поща на отдел "Вътрешен контрол" на e-mail: compliance@deltastock.com.

- (2) Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на адреса на електронната поща на отдел "Вътрешен контрол", а го е изпратил до официалния адрес на ДЕЛТАСТОК или до адресите на някой от служителите или отделите на инвестиционния посредник, съответния служител, получил писмото го препраща на нарочен служител на ДЕЛТАСТОК за вписване в дневника на жалбите и последващо процедуране.
- (3) Жалбата може да се напише в свободна форма или по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал.
- (4) Когато жалбата е в свободен текст, задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си, а ако не посочи такъв - отговорът се изпраща на адреса на електронната поща от която е дошла жалбата.
- (5) Служител на звеното за вътрешен контрол на ДЕЛТАСТОК препраща жалбата на нарочен служител на ДЕЛТАСТОК за вписване в дневника на жалбите и я насочва към последващо процедуране.

Чл. 10. (1) Когато жалбоподателите подават жалбите си онлайн на интернет страницата на ДЕЛТАСТОК чрез съответна електронна форма, те използват съответната форма.

- (2) Когато жалбата е подадена по този начин, то отговорът се изпраща на адреса на електронната поща, посочен в онлайн формата.
- (3) Нарочен служител на ДЕЛТАСТОК вписва жалбата в дневника на жалбите и я насочва към последващо процедуране.

Раздел IV

Процедура за регистриране на жалби

Чл. 11. (1) Подадените жалби се завеждат по реда на постъпването им в дневник за жалбите, който се води по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал.

- (2) Ако в хода на комуникация с жалбоподателя, ДЕЛТАСТОК изпрати отговор на жалбата, но той отговори с последващо оплакване или коментар към отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, ДЕЛТАСТОК разглежда и отговаря на повторните оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, но повторните оплаквания не се завеждат в дневника на жалбите като самостоятелни жалби, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба се вписват под нейния уникален номер.
- (3) Дневникът за жалбите се води от нарочен служител на ДЕЛТАСТОК, определен със заповед на Висшия ръководен персонал.
- (4) В дневника на жалбите вписванията се правят по електронен път с електронен подпис на нарочния служител на ДЕЛТАСТОК, определен да води дневника.
- (5) 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.
- (6) Правилността на вписванията в дневника на жалбите се проверяват от ръководителя на звеното за вътрешен контрол.

Чл. 12. (1) Дневникът на жалбите се води по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал.

- (2) Дневникът на жалбите представлява защитен електронен регистър.
- (3) ДЕЛТАСТОК води два дневника на жалбите, както следва:
 1. дневник на жалбите, постъпили в централното управление на инвестиционния посредник в София, България;
 2. дневник на жалбите, постъпили по реда на чл. 5, точка 1 и точка 2 в клона на инвестиционния посредник в Букурещ, Румъния.
- (4) Всички жалби постъпили по реда на чл. 5, точка 3 и точка 4 се считат постъпили в централното управление на ДЕЛТАСТОК и се вписват в дневника по чл. 12, ал. 3, точка 1 от Правилата.

Чл. 13. В дневника на жалбите се вписват:

1. датата на получаване и уникалният номер на жалбата в ДЕЛТАСТОК;

2. уникалният номер на жалбоподателя;
3. съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на ДЕЛТАСТОК, както и друга допълнителна информация;
4. името и подписът на лицето, извършило вписването по точки от 1 до 3;
5. датата на разглеждане на жалбата от ДЕЛТАСТОК;
6. мерките, предприети във връзка с жалбата (изходящ номер на отговора на жалбата от деловодството на ДЕЛТАСТОК);
7. името на лицето, извършило вписването по точка 5 и точка 6.

Чл. 14. След вписване в дневника на жалбите, съответната жалба се предава на ръководителя на звеното за вътрешен контрол за последващо процедиране.

Раздел V

Процедура за разглеждане на жалби

- Чл. 15. (1)** Ръководителят на звеното за вътрешен контрол разпределя жалбата за процедиране към служител на звеното или лично я разглежда.
- (2) Ръководителят/служителят от звеното за вътрешен контрол провежда добросъвестно и пълно вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата и на действията на ДЕЛТАСТОК, касаещи конкретния случай, като цели да събере и да проучи всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата.
- (3) Ръководителят/служителят от звеното за Вътрешен контрол при провеждането на вътрешното разследване може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на ДЕЛТАСТОК, във връзка с конкретния случай.
- (4) Служителите на ДЕЛТАСТОК са длъжни да оказват пълно съдействие на звеното за вътрешен контрол във връзка с провежданото вътрешно разследване.
- Чл. 16.** ДЕЛТАСТОК може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това.

Чл. 17. (1) Ръководителят/служителят от звеното за вътрешен контрол провежда вътрешното разследване и разглежда жалбата разумно и своевременно, като отчита и се стреми да избягва реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани. Ръководителят/служителят от звеното за вътрешен контрол обследва и взема предвид твърденията и действията на служителите на ДЕЛТАСТОК и на жалбоподателя в контекста на личната им съпричастност към конкретния случай.

(2) При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора ръководителят/служителят от звеното за вътрешен контрол се води от нормативните актове, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на ДЕЛТАСТОК.

(3) Ръководителят/служителят от звеното за вътрешен контрол комуникира с жалбоподателя, когато това е необходимо, и подготвя отговора на жалбата на ясен и лесноразбираем език.

Чл. 18. (1) ДЕЛТАСТОК разглежда жалбата и отговаря на жалбоподателя в срок до 7 (седем) работни дни от датата на получаването ѝ.

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

(3) ДЕЛТАСТОК може да удължи повече от веднъж срока за отговор, но максималния срок от постъпването на жалбата до изпращането на отговора не може да надхвърля срока по предходната алинея.

(4) Ако се наложи удължаване на срока, ДЕЛТАСТОК 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.

- (5) Ако 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, ДЕЛТАСТОК 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 кумулират.

Чл. 19. (1) Отговорът на жалбата се изпраща по посочения от жалбоподателя начин на определения от него адрес (пощенски адрес или адрес на електронната му поща).

- (2) Ако жалбоподателят не е посочил изрично начин на отговор, ДЕЛТАСТОК изпраща отговора по избрания начин на адреса за кореспонденция, който жалбоподателят е посочил при сключване на договора си с инвестиционния посредник, като ако това е чрез електронна поща в предмета на електронното писмо задължително се посочва, че то е с предмет отговор на жалба.

Чл. 20. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на ДЕЛТАСТОК на жалбата си, той има право да продължи защитата на интересите си посредством компетентните органи - Комисията за финансов надзор на Република България и компетентния съд в Република България.

Раздел VI

Вътрешни последващи действия по повод разглеждането на жалбите

Чл. 21. (1) Звеното за вътрешен контрол на ДЕЛТАСТОК анализира на непрекъсна база информацията от разглеждането на жалбите, с цел да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове.

(2) Анализът по предходната алинея 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 или продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби, и
 3. коригиране на тези първопричини, когато това е уместно.
- (3) Ръководителят на звеното за вътрешен контрол има право да прави предложения до Висшия ръководен персонал и/или Управителния съвет на ДЕЛТАСТОК, ако в следствие анализа се установи необходимост от промяна на вътрешните актове на инвестиционния посредник или на действащите договори, а също има право да предприема и други действия, които са съвместими с функциите по осъществяване на вътрешен контрол и/или произтичат от тях.

Чл. 22. ДЕЛТАСТОК съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите на клиенти и вътрешните разследвания на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

Раздел VII

Предоставяне на информация

- Чл. 23. (1)** До 15-о (петнадесето) число на месеца, от който започва новото тримесечие, ДЕЛТАСТОК уведомява Комисията за финансов надзор на Република България за броя и обобщеното съдържание на постъпилите през изтеклото тримесечие писмени жалби на клиенти на инвестиционния посредник, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби.
- (2) До 31 юли клонът на ДЕЛТАСТОК в Румъния уведомява Autoritatea de Supraveghere Financiara (ASF, с предишно наименование Comisia Nationala A Valorilor Mobiliare Din Romania) на Румъния за броя и обобщеното съдържание на постъпилите през изтеклото шестмесечие 1 януари - 30 юли писмени жалби на негови клиенти, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби. До 31 януари клонът на ДЕЛТАСТОК в Румъния уведомява ASF на Румъния за броя и обобщеното съдържание на постъпилите през изтеклото шестмесечие 1 юли - 31 декември писмени жалби на негови клиенти, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби.

- Чл. 24. (1)** ДЕЛТАСТОК предоставя публично ясна, точна и актуална информация за процеса по разглеждане на жалби, която включва подробности за начина на подаване на жалби и за процесът, който ще се следва при разглеждането на жалби.
- (2) ДЕЛТАСТОК предоставя информацията по алинея 1 чрез договорните си документи и чрез интернет страницата си.
- (3) С оглед осигуряване на по-голяма публичност на процеса по разглеждане на жалби ДЕЛТАСТОК публикува информация на интернет страницата си.

Раздел VIII

Заклучителни разпоредби

- Чл. 25.** Настоящите Правила са самостоятелен документ, който се приема от Управителния съвет на ДЕЛТАСТОК, но също така е и част от правилата за вътрешна организация на инвестиционния посредник по чл. 24, ал. 2 ЗПФИ.
- Чл. 26.** Настоящите Правила са приети от Управителния съвет на ДЕЛТАСТОК на 28.09.2017 г. и са в сила от същата дата.



www.deltastock.com
e-mail: office@deltastock.com