



**П Р А В И Л А**  
за  
управление на жалби от клиенти  
на "Делтасток" АД

## I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящите Правила за управление на жалби от клиенти на "Делтасток" АД (Правилата) са разработени на основание и в съответствие с разпоредбите на 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 (Делегиран регламент 2017/565), във връзка с чл. 68 и чл. 69, ал. 1 от Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) и са съобразени с изискванията на Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 15 май 2014 година относно пазарите на финансови инструменти и за изменение на Директива 2002/92/ЕО и на Директива 2011/61/ЕС (MiFID II) и в частност с чл. 16, параграф 2.
2. Целта на Правилата е да се установят, прилагат и поддържат ефективни и прозрачни политика и процедури за управление на жалби и процедури за своевременно разглеждане на жалби от клиенти (непрофесионални клиенти, професионални клиенти или приемливи насрещни страни) или потенциални клиенти на "Делтасток" АД.
3. Правилата, в тяхната актуална версия, са налични и свободно достъпни на интернет сайта на "Делтасток" АД ([www.deltastock.com](http://www.deltastock.com)) и в офиса на инвестиционния посредник.

Правилата не са част от договора между клиента и "Делтасток" АД, нито от приложимите общи условия, а са самостоятелен документ. "Делтасток" АД предоставя на клиента Правилата, ведно с другите документи, с които той трябва да се запознае преди подписването на договора.

4. Информация, свързана с процеса, прилаган при разглеждането на жалба, включително информацията относно политиката за управление на жалби и данни за контакт със звеното за управление на жалби, се предоставя на клиенти и потенциални клиенти при поискване или при приемане на жалба.

## II. ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ

5. Подаването на жалби, във връзка със споровете между страните, възникнали във връзка с предоставянето на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла и на ЗПФИ се извършва по реда, предвиден в настоящите Правила.

6. 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 трансакции (EMIR), процедурането им и получаването на съответните отговори се извършва по реда, предвиден в този регламент.
7. По смисъла на Правилата жалба е всяко писмено изявление на неудовлетворение, отправено до "Делтасток" АД от клиент (непрофесионален клиент, професионален клиент или приемлива насрещна страна) или потенциален клиент на инвестиционния посредник във връзка с предоставянето от страна на посредника на инвестиционни и/или допълнителни услуги по смисъла на ЗПФИ.
8. Клиентите и потенциалните клиенти на "Делтасток" АД подават жалби до инвестиционния посредник напълно безплатно.
9. "Делтасток" АД установява, че звеното за управление на жалби, което отговаря за разглеждането на жалбите, е отдел "Нормативно съответствие" на "Делтасток" АД, което е и звеното за проверка на съответствието на инвестиционния посредник.
10. При разглеждането и отговарянето на жалбите "Делтасток" АД:
  - а) следва конкретни процедури, установени с Правилата;
  - б) се стреми да събере и проучи всички относими доказателства и информация по случая;
  - в) поддържа връзка с жалбоподателя (клиент или потенциален клиент) ясно, на обикновен език, който е лесно разбираем;
  - г) предоставя отговор без неоснователно забавяне в рамките на сроковете по настоящите Правила;
  - д) предоставя възможност за последваща защита на интересите на жалбоподателя, ако отговорът на жалбата му не го удовлетворява.

### **III. ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЕМАНЕ НА ЖАЛБИ**

11. Жалбоподателите могат да подават жалби по един от следните начини:
  - а) писмено на място в офиса на "Делтасток" АД;

- б) писмено на хартиен носител по пощата;
  - в) с електронно писмо на e-mail: [compliance@deltastock.com](mailto:compliance@deltastock.com);
  - г) онлайн на интернет страницата на "Делтасток" АД чрез електронна форма на адрес: <http://www.deltastock.com/bulgaria/home/feedback.asp?t=6>.
12. Когато жалбоподателите подават жалбите си писмено на място в офис на "Делтасток" АД, те имат възможност да проведат разговор със служителите на инвестиционния посредник и да обсъдят проблема.

Когато се използва този способ на подаване на жалби, жалбоподателят излага в писмена форма жалбата си и я предава на служителя на "Делтасток" АД, с когото е провел разговора.

Жалбата може да се напише в свободна форма или по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал на "Делтасток" АД.

Когато жалбата е в свободен текст, задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

Служителят на "Делтасток" АД, който е приел жалбата, я предава на нарочен служител на "Делтасток" АД за вписване в регистъра на жалбите и последващо процедиране.

13. Когато жалбоподателите подават жалбите си писмено на хартиен носител по пощата, те следва да изпратят писмата си до офиса на "Делтасток" АД и да ги адресират на вниманието на отдел "Нормативно съответствие" на инвестиционния посредник.

Жалбата може да се напише в свободна форма или по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал на "Делтасток" АД.

Когато жалбата е в свободен текст, задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

Служител на отдел "Нормативно съответствие", получил жалбата, я предава на нарочен служител на "Делтасток" АД за вписване в регистъра на жалбите и я насочва към последващо процедиране.

Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на вниманието на отдел "Нормативно съответствие" на инвестиционния посредник и то влезе с общия

поток от входяща кореспонденция, служителят, отговорен за регистрирането на кореспонденцията, предава жалбата на нарочен служител на "Делтасток" АД за вписване в регистъра на жалбите и последващо процедиране.

14. Когато жалбоподателите подават жалбите си с електронно писмо, те следва я да изпратят на адреса на електронната поща на отдел "Нормативно съответствие" на "Делтасток" АД на e-mail: [compliance@deltastock.com](mailto:compliance@deltastock.com).

Жалбата може да се напише в свободна форма или по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал на "Делтасток" АД.

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.

Служител на отдел "Нормативно съответствие" препраща жалбата на нарочен служител на "Делтасток" АД за вписване в регистъра на жалбите и я насочва към последващо процедиране.

Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на адреса на електронната поща на отдел "Нормативно съответствие" на инвестиционния посредник, а го е изпратил до официалния имейл адрес на "Делтасток" АД или до имейл адресите на някой от служителите или отделите на инвестиционния посредник, съответният служител, получил писмото, го препраща на нарочен служител на "Делтасток" АД за вписване в регистъра на жалбите и последващо процедиране.

15. Когато жалбоподателите подават жалбите си онлайн на интернет страницата на "Делтасток" АД чрез електронна форма, те използват съответната форма.

Когато жалбата е подадена по този начин, то отговорът се изпраща на адреса на електронната поща, посочен в онлайн формата.

Нарочен служител на "Делтасток" АД вписва жалбата в регистъра на жалбите и я насочва към последващо процедиране.

#### **IV. ПРОЦЕДУРА ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ**

16. Подадените жалби се завеждат по реда на постъпването им в регистър за жалбите.

Ако в хода на комуникация с жалбоподателя "Делтасток" АД 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" АД разглежда и отговаря на повторните оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, но повторните оплаквания не се завеждат в регистъра на жалбите като самостоятелни жалби, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба, се вписват под нейния уникален номер.

17. Регистърът за жалбите се води от нарочен служител на "Делтасток" АД, определен със заповед на Висшия ръководен персонал на инвестиционния посредник.
18. В регистъра на жалбите вписванията се правят по електронен път с електронен подпис на нарочния служител на "Делтасток" АД, определен да води регистъра.

Новите обстоятелства в регистъра 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.

Правилността на вписванията в регистъра на жалбите се проверяват от ръководителя на отдел "Нормативно съответствие".

19. Регистърът на жалбите представлява защитен електронен регистър и се води по образец, одобрен със заповед на Висшия ръководен персонал на "Делтасток" АД.
20. В регистъра на жалбите се вписват:
  - а) датата на получаване и уникалният номер на жалбата в "Делтасток" АД;
  - б) уникалният номер на жалбоподателя;
  - в) съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на "Делтасток" АД, както и друга допълнителна информация;
  - г) името и подписът на лицето, извършило вписването по букви "а", "б" и "в";
  - д) датата на разглеждане на жалбата от "Делтасток" АД;
  - е) мерките, предприети във връзка с жалбата (изходящ номер на отговора на жалбата от деловодството на "Делтасток" АД);
  - ж) името на лицето, извършило вписването по букви "д" и "е".

21. След вписване в регистъра на жалбите, съответната жалба се предава на ръководителя на отдел "Нормативно съответствие" за последващо процедиране.

## V. ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

22. Ръководителят на отдел "Нормативно съответствие" разпределя жалбата за процедиране към служител от отдела или лично я разглежда.
23. Ръководителят/служителят от отдел "Нормативно съответствие" провежда добросъвестно и пълно вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата и на действията на "Делтасток" АД, касаещи конкретния случай, като цели да събере и да проучи всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата.
24. Ръководителят/служителят от отдел "Нормативно съответствие" при провеждането на вътрешното разследване може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на "Делтасток" АД във връзка с конкретния случай.
25. Ръководителите и служителите на "Делтасток" АД са длъжни да оказват пълно съдействие на отдел "Нормативно съответствие" във връзка с провежданото вътрешно разследване.
26. "Делтасток" АД може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това.
27. Ръководителят/служителят от отдел "Нормативно съответствие" провежда вътрешното разследване и разглежда жалбата разумно и своевременно, и без необосновано забавяне, 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 отдел "Нормативно съответствие" обследва и взема предвид твърденията и действията на служителите на "Делтасток" АД и на жалбоподателя в контекста на личната им съпричастност към конкретния случай.

28. При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора ръководителят/служителят от отдел "Нормативно съответствие" се води от нормативните актове, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на "Делтасток" АД.

29. Ръководителят/служителят от отдел "Нормативно съответствие" комуникира с жалбоподателя, когато това е необходимо, и подготвя отговора на жалбата на ясен, обикновен и лесно разбираем език.
30. "Делтасток" АД разглежда жалбата и отговаря на жалбоподателя в срок до 7 (седем) работни дни от датата на получаването ѝ.
31. При необходимост от продължително вътрешно разследване или от допълнителни 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, респективно от датата на предоставянето на допълнителната информация и/или документи от жалбоподателя. "Делтасток" АД не може да забавя необосновано отговора на жалбата.
32. "Делтасток" АД може да удължи повече от веднъж срока за отговор, но максималният срок от постъпването на жалбата до изпращането на отговора не може да надхвърля срока по предходната алинея.
33. Ако се наложи удължаване на срока, "Делтасток" 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.
34. 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" 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 кумулират.
35. Отговорът на жалбата се изпраща по посочения от жалбоподателя начин на определения от него адрес (пощенски адрес или адрес на електронната му поща).
36. Ако жалбоподателят не е посочил изрично начин на отговор, "Делтасток" АД 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.



37. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на "Делтасток" АД на жалбата си, той има право да продължи защитата на интересите си посредством:
- а) компетентните органи - Комисията за финансов надзор на Република България и компетентния съд в Република България;
  - б) Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 5, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти и на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори (орган за алтернативно решаване на потребителски спорове), с адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А; тел. +35929330590; интернет страница <http://www.kzp.bg>; e-mail: [adr.finmarkets@kzp.bg](mailto:adr.finmarkets@kzp.bg).

Ако жалбоподателят пребивава и е установен в Европейския съюз, за извънсъдебно решаване на спора той може да се ползва от услугите и на Електронната платформа за онлайн решаване на спорове на Европейската комисия, достъпна на следния линк: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Ако жалбоподателят реши да се възползва от услугите на Електронната платформа за онлайн решаване на спорове на Европейската комисия, "Делтасток" АД го уведомява, че приема за единствен орган за решаване на спорове, който да разгледа спор между страните българската Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 5, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти и на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори.

## **VI. ВЪТРЕШНИ ПОСЛЕДВАЩИ ДЕЙСТВИЯ ПО ПОВОД РАЗГЛЕЖДАНЕТО НА ЖАЛБИТЕ**

38. Отдел "Нормативно съответствие" на "Делтасток" АД 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. Анализът обхваща:

- а) анализиране на причините за отделните жалби, така че да се установят първопричините, които са общи за различните видове жалби;
  - б) преценка дали тези първопричини могат да засегнат и други процеси или продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби, и
  - в) коригиране на тези първопричини, когато това е уместно.
39. Ръководителят на отдел "Нормативно съответствие" има право да прави предложения до Висшия ръководен персонал и/или Управителния съвет на "Делтасток" АД, ако вследствие 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.
40. "Делтасток" АД съхранява цялата документация и информацията относно жалбите на клиенти, предприетите мерки за тяхното решаване и вътрешните разследвания на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

## **VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ**

41. "Делтасток" АД уведомява Комисията за финансов надзор на Република България в определен от нея срок за броя и обобщеното съдържание на постъпилите през изтеклия период от време писмени жалби на клиенти на инвестиционния посредник, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби.
42. "Делтасток" 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, а също и за наличните възможности за последваща защита на интересите на клиентите, включително за това, че могат да отнесат жалбата до структура за алтернативно решаване на спорове (орган за алтернативно решаване на потребителски спорове). "Делтасток" АД предоставя информацията чрез договорните си документи и с оглед осигуряване на по-голяма публичност на процеса по разглеждане на жалби я публикува и на интернет страницата си.

## **VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

43. Правилата са налични на български и английски език. При разминаване в текстовете на разпоредбите на двата езика, водещ е текстът на съответната разпоредба на български език. Подписвайки договора, клиентът декларира, че се съгласява, че ще ползва Правилата на един от двата налични езика и няма да изисква превод на език, различен от посочените в настоящата разпоредба.
44. "Делтасток" АД извършва периодичен преглед на Правилата, най-малко веднъж годишно, както и при всяка съществена промяна. "Делтасток" АД следи за ефикасността на Правилата и в случай на установени недостатъци ги отстранява, включително чрез актуализацията им.
45. Настоящият документ е приет от Управителния съвет на "Делтасток" АД на заседание, проведено на 16.05.2018 г., и е в сила от същата дата.



[www.deltastock.com](http://www.deltastock.com)

e-mail: [office@deltastock.com](mailto:office@deltastock.com)