



ПОЛИТИКА

**НА „ТОКУДА БАНК“ АД ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С
ДЕЙНОСТТА Й КАТО ИНВЕСТИЦИОНЕН ПОСРЕДНИК**

1. Цел на политиката

Тази политика цели да уреди ясно и подробно възможността клиентите на „Токуда Банк“ АД в качеството ѝ на ИП (наричана по-долу за краткост „Банката“) да подават жалби срещу действия или бездействия на нейни служители във връзка с по повод предоставените инвестиционни услуги или дейности по смисъла на чл. 6, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) .

2. Отговорно звено на Банката по процеса за управление на жалбите. Лица за контакт

Съгласно решение на Управителния съвет на Банката от 10.05.2018 г., процесът на управление на жалбите се обслужва от отдел „Проверка на съответствието“. Имената на лицето/лицата за контакт за целите на управление на жалбите се посочват в решението на Управителния съвет за утвърждаване и/или актуализиране на тази политика и се променят при необходимост или веднъж годишно.

3. Дефиниция на жалба

За целите на тази политика „жалба“ означава изразяване на недоволство, насочено към Банката от страна на клиент или потенциален клиент във връзка с предоставените инвестиционни услуги и/ или дейности.

4. Форма на жалбата

(1) Жалбата може да бъде подадена писмено, в електронно съобщение или по телефона – на записваща линия на Банката, като в последния случай приелото я лице съставя писмен доклад за жалбата.

(2) Жалбата се завежда незабавно по реда на пристигането ѝ в Регистъра, свързан с разглеждането на жалби на клиенти. След вписване на жалбата в Регистъра, последната се предава на ръководителя на отдел „Проверка на съответствието“ за последващо процедиране.

(3) Ръководителят на отдел „Проверка на съответствието“ разпределя жалбата за разглеждане на служител от отдела или я приема за разглеждане от него/нея.

5. Категоризация на жалбите при постъпването им

Отдел „Проверка на съответствието“ категоризира жалбите по вида на клиента (професионален, непрофесионален, приемлива насрещна страна) и по степента на очакваното въздействие.

6. Сериозни жалби

Когато жалбата се простира до обвинение в измама, обвинение за груба небрежност или сериозни административни грешки, които биха засегнали голямо количество клиенти, трябва задължително да бъде уведомен писмено ръководителя на отдел „Проверка на съответствието“ и член на Управителния съвет.

7. Процедури за предоставяне на отговори на жалби

При изготвяне и предоставяне на отговори на жалби отговорните служители от отдела:

- а) се стремят да съберат и проучат всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;
- б) общуват на ясен, обикновен език, който е лесно разбираем за жалбоподателя;
- в) предоставят отговор без неоснователно забавяне.

8. Срокове за отговор на жалби

Всички жалби трябва да бъдат разгледани в рамките на 3 (три) работни дни от завеждането на жалбата в Регистъра, свързан с разглеждането на жалби на клиенти. След това:

- Ако окончателен отговор може да бъде предоставен в рамките на 3 (три) работни дни от завеждането на жалбата в Регистъра, свързан с разглеждането на жалби на клиенти, окончателният отговор се изпраща на клиента в този срок.
- Ако разглеждането на жалбата не може да бъде завършено в рамките на 5 (пет) работни дни от завеждането на жалбата в Регистъра, свързан с разглеждането на жалби на клиенти, трябва да бъде предоставен писмен отговор на клиента на петия работен ден с уточнение за крайния срок, в който клиентът ще получи окончателен отговор.
- Срокът за окончателен отговор по жалбата на клиента не може да надвишава 8 седмици, считано от завеждането на жалбата в Регистъра, свързан с разглеждането на жалби на клиенти.

9. Уведомление за забава на отговора на жалбата

Когато в рамките на очакваните срокове не може да бъде предоставен отговор, Банката следва да уведоми жалбоподателя за причините за забавянето и да посочи кога се очаква да приключи проверката.

10. Проучване на жалбата

Бързината и провеждането на задълбочен анализ, както и съдействие от всички компетентни отдели са от изключителна важност при проучването на жалбата. Всички аспекти на жалбата трябва да бъдат проучени, без значение дали ще бъдат сметени за относими. Копията на всички документи, които подкрепят проучването на жалбата, трябва да бъдат запазени, както и коментарите на различни компетентни отдели и окончателният отговор до клиента.

11. Нарушение

Ако по време на проучването се установи наличие на нарушение на задължително регулаторно изискване или на вътрешна политика или процедура, това трябва да бъде докладвано до член на УС в писмен вид и отразено в Регистъра, свързан с разглеждането на жалби на клиенти незабавно от отговорния служител.

12. Окончателен отговор

Окончателният отговор, изпратен до жалбоподателя, трябва да отговаря точно и изчерпателно на всички въпроси, повдигнати в жалбата. Когато жалбата е основателна, следва да се предостави на клиента нужната компенсация.

Подходящата компенсация не винаги трябва да бъде финансова и може да бъде под формата на извинение на жалбоподателя. Ако е подходящо да се предложи финансова форма на компенсация, то тя трябва да е съобразена с обстоятелствата и да отразява практиката на Банката в други подобни случаи.

Всички отговори трябва да бъдат написани и предоставени по ясен, разбираем и недвусмислен начин.

13. Погрешно подадена жалба

В случай, че жалба бъде предадена на служител на Банката, което не е лице за контакт по т.2, същата, придружена от цялата релевантна документация, следва да бъде предадена по най-бързия начин на лицето за контакт.

14. Информация за следващи варианти за търсене на удовлетворение

Когато се предоставя окончателно решение, което не удовлетворява напълно искането на жалбоподателя, отговорът включва пълно обяснение за позицията на Банката по отношение на жалбата и посочва на жалбоподателя възможността да продължи защитата на интересите си - предмет на жалбата, например пред Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 6, ал. 2 и 3 от ЗПФИ 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 и/или да заведе граждански иск.

15. Регистър на жалбите

Банката поддържа регистър на жалбите, съдържащ:

1. Датата на получаване и уникален номер на жалбата в Банката;
2. Уникален номер на жалбоподателя;
3. Кратко описание на предмета на жалбата;
4. Вида на клиента според неговата категоризация;
5. Степента на очаквано въздействие на проблема, идентифициран в жалбата;
6. Съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на Банката, както и друга допълнителна информация;
7. Името и подписът на лицето, извършило вписването по т. 1 - 3;
8. Датата на разглеждане на жалбата от Банката;

9. Мерките, предприети във връзка с жалбата;
10. Име и подпис на лицето извършило вписването в регистъра;
11. Подпис на лице от отдел „ Проверка на съответствието“;
12. датите и инвентарните номера на последващата комуникация между Банката и жалбоподателя, взетите мерки от Банката за реакция по случая, както и дали същият впоследствие е бил предмет на метод за алтернативно решаване на спорове или съдебно дело

16. Публикуване на информация относно процеса по управление на жалби (Приложение 1)

Банката публикува както на своя уебсайт, така и в своите офиси/приемни за работа с клиенти на леснодостъпно и видимо място, основни моменти от процеса по управление на жалбите, залегнал в тази политика, както и данни за лицето/лицата за контакт по т.2 по-горе.

17. Мониторинг на системния риск във връзка с жалбите

Банката, чрез отдел „Проверка на съответствието“, анализира на непрекъсната база информацията от разглеждането на жалбите, с цел установяване и преодоляване на повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове, по отношение на които жалбите могат да имат симптоматичен характер. Анализът по тази точка се документира в тримесечни протоколи и може да включва следните методи:

- 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) обсъждане на констатациите от анализа с управление „Мониторинг и управление на риска“ в Банката и набелязване на мерки за тяхното отстраняване/наблюдение.

18. Доклад до Управителния съвет

Веднъж на тримесечие отдел „Проверка на съответствието“ изготвя обобщен доклад за постъпилите и разгледани жалби в Банката, свързани с предоставяните на инвестиционни услуги и/ или дейности .

Докладът по предходното изречение задължително включва и раздел относно жалбите със значително очаквано въздействие и взетите мерки за тяхното отразяване, както и за нивото на системен риск, свързан с множество жалби от един и същи характер.

В протокола от заседанието на Управителния съвет се включва заключение и – евентуално – мерки за ограничаване на риска във връзка с доклада на отдел „Проверка на съответствието“ за подадените и разглеждани жалби, посочени в тази Политика.

19. Заключителни разпоредби

§1. Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на „Токуда Банк“ АД с Протокол №770/10.05.2018 г. и влиза в сила от датата на приемането ѝ.

ПРОЦЕДУРА ПО ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ

Нашата процедура

Клиентите на Банката могат да подават жалби до Банката, свързани с техни оплаквания във връзка с предоставени инвестиционни услуги и/или дейности, безплатно.

Жалбата може да бъде подадена:

- писмено в централния офис на Банката: гр. София, 1000, ул. Георг Вашингтон № 21
- в електронно съобщение на мейл:
- или по телефона на записваща линия на Банката:

Какво се случва след подаване на жалба?

- Ние ще проучим Вашата жалба задълбочено и ще изготвим отговор.

В срок до 8 седмици

- Ние ще Ви отговорим и ще Ви предложим компенсация, ако това е уместно.
- Ние ще отхвърлим жалбата, като Ви дадем обяснение за това.

Ако все още сте недоволен

Можете да подадете жалба в Комисията за финансов надзор (адрес за контакт: 1000 София, ул. „Будапеща“ 16; централа: 02 9404 999; e-mail: bg_fsc@fsc.bg; подаване на жалби и документи: e-mail: delovodstvo@fsc.bg; www.fsc.bg)

Също така, ако сте потребител, можете да се възползвате от платформата за разрешаване на онлайн спорове (в случай, че сте недоволен от наша онлайн услуга) на Европейската комисия. Можете да намерите повече информация на адрес: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>, както и разрешаването на спорове чрез Помирителна комисия: <https://kzp.bg/pomiritelna-komisiya>