



ПОЛИТИКА

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

2019 г.

1. Цел на Политиката

(1) Тази Политика цели да уреди ясно и подробно възможността клиентите на „Токуда Банк“ АД в качеството ѝ на инвестиционен посредник (ИП) (наричана по-долу за краткост „Банката“) да подават жалби срещу действия или бездействия на нейни служители във връзка с качеството на предоставяните инвестиционни услуги и дейности и/или допълнителни услуги по смисъла на чл.6, ал.2 и ал.3 от Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) и другите приложими нормативни актове, при спазване на установените в Политиката правила за подаване на сигнали.

(2) Преглед на Политиката се извършва веднъж годишно, а актуализиране - при необходимост, по реда за утвърждаването ѝ.

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

Отговорното в Банката звено по процеса за управление на жалбите се определя с решение на Управителния съвет на Банката. Имената на лицето/лицата за контакт за целите на управление на жалбите се посочват в решение на Управителния съвет. Съгласно решение на Управителния съвет на Банката от 10.05.2018 г./Протокол №770, процесът по управление на жалбите в дейността на Банката като инвестиционен посредник се обслужва от ръководителя на отдел „Проверка на съответствието“.

3. Дефиниция за жалба и жалбоподател

(1) За целите на тази политика „жалба“ означава изразяване на неудовлетворение, оплакване или забележка във връзка с качеството на предоставяните инвестиционни услуги и/или дейности.

(2) За целите на тази политика „жалбоподател“ означава физическо или юридическо лице – клиент или потенциален клиент на Банката в качеството ѝ на инвестиционен посредник.

4. Начин и място за подаване на жалби

(1) Жалба може да бъде подадена писмено, на място или в електронно съобщение.

(2) Жалби могат да се подават:

1. На място, в Централното управление на Банката: гр. София, ул. „Георг Вашингтон“ №21.

2. По пощата на адрес: гр. София 1000, район „Възраждане“, ул. „Георг Вашингтон“ №21.

3. В електронно съобщение на адрес: headoffice@tcebank.com; broker@tcebank.com.

5. Съдържание на жалбата

(1) Жалбата трябва да съдържа:

1. Данни, идентифициращи жалбоподателя (имена, ЕГН, ЛНЧ, номер на документ за самоличност, ЕИК, адрес за кореспонденция, телефон, e-mail).

2. Описание на възражението.

3. Формулиране на искането.

4. Опис на приложените документи към жалбата (при наличие на такива).

5. Подпис на жалбоподателя (ако жалбата е представена на хартиен носител).

(2) Жалбата се подава на български език. В случаите, когато изискуеми официални документи са на език, различен от българския, се изисква превод от лицензиран преводач.

6. Действия след постъпване на жалбата в Банката

(1) Жалбата се завежда в Деловодството на Банката и се разпределя към отговорното лице за управление на жалбите в дейността ѝ като ИП.

(2) След завеждането ѝ в Деловодството на Банката жалбата се завежда незабавно по реда на пристигането ѝ в регистъра, свързан с разглеждането на жалби на клиенти във връзка с предоставяните инвестиционни и/или допълнителни услуги и/или дейности, воден от отдел „Проверка на съответствието“. В случай, че лицето, отговорно за управлението на жалбите, свързани с дейността на Банката като ИП, е различно от ръководителя на отдел „Проверка на съответствието“, след вписване на

жалбата в регистъра, последната се предава на ръководителя на отдел „Проверка на съответствието“ за последващи действия.

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

7. 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 съгласно приетата от Управителния съвет на Банката оценка на рисковите индикатори.

8. Жалби относно случаи с високо и много високо ниво на риск

Когато жалбата се отнася до обвинение в измама, груба небрежност или сериозни административни грешки от страна на служители на Банката, които биха засегнали голямо количество клиенти, ръководителят на отдел „Проверка на съответствието“ задължително уведомява писмено Управителния съвет на Банката.

9. Процедури за предоставяне на отговори на жалби

(1) Банката разглежда и изготвя отговор на всички подадени жалби с еднозначно идентифициран жалбоподател, на български език.

(2) Токуда Банк АД не разглежда анонимни жалби.

(3) 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. В случай, че има забавяне, клиентът или потенциалният клиент следва да бъде уведомен в писмена форма за забавянето и причините, който го налагат по реда на т.10 и т.11 от настоящата Политика.

(4) Банката не събира такси във връзка с подадените жалби, свързани с дейността ѝ като ИП..

10. Срокове за отговор на жалби

Всички жалби трябва да бъдат разгледани максимално бързо след завеждането им в регистъра, свързан с разглеждането на жалби на клиенти на Банката като ИП. След това:

а) Срокът за отговор на жалба е до 15 дни от датата на получаването ѝ в Деловодството на Банката.

б) Ако разглеждането на жалбата не може да бъде завършено в рамките на горния срок, в този срок на клиента трябва да бъде предоставен писмен отговор с уточнение за крайния срок, в който клиентът ще получи окончателен отговор.

в) 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 на ИП.

11. Уведомление за забава на отговора на жалбата

Когато в рамките на определените 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.

12. Проучване на жалбата

(1) Бързината и провеждането на задълбочен анализ, както и съдействието от всички компетентни отдели, са задължителни и от изключителна важност при проучването на жалбата. Всички аспекти на жалбата трябва да бъдат проучени, без значение дали ще бъдат сметени за относими.

(2) Копия на всички документи, които подкрепят проучването на жалбата, трябва да бъдат запазени, както и коментарите на различни компетентни отдели и окончателният отговор до клиента в сроковете съгласно чл.21 от Политиката.

13. Констатиране на нарушение

Ако по време на проучването се установи нарушение на задължително регулаторно изискване или на вътрешна политика или процедура на Банката, ръководителят на отдел „Проверка на съответствието“ докладва до Управителния съвет в писмен вид и отразява нарушението и докладването в регистъра, свързан с разглеждането на жалби на клиенти на банката като ИП.

14. Окончателен отговор

(1) След приключване на работата по жалбата ръководителят на отдел „Проверка на съответствието“ предоставя отговора за подпис от лицата, представляващи Банката.

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

(3) 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.

(4) В случай, че по жалбата се предлага компенсация на жалбоподателя, ръководителят на отдел „Проверка на съответствието“, след съгласуване с компетентните отдели, представя съответното предложение на Изпълнителните директори на Банката за одобрение.

15. Погрешно подадена жалба

(1) В случай, че жалба бъде предадена на служител на Банката, който 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.

(2) В случай, че жалбата:

1. касае дейности, които не са под надзора на „компетентните органи“ съгласно:

- чл.4, параграф 3 от регламента на ESMA (компетентни и/или надзорни органи, отговарящи по смисъла на чл.1, параграф 2 (органите, компетентни за осигуряване на спазването на изискванията на Директиви 2002/65/ЕО и 2005/60/ЕО от дружества, които предоставят инвестиционни услуги и от предприятия за колективно инвестиране, които предлагат дялове или акции; органите, които управляват националните схеми за обезщетение съгласно Директива 97/9/ЕО или в случаите, когато дейността на схемите за обезщетение на инвеститорите се управлява от частно дружество — публичният орган, отговарящ за надзора на тези схеми съгласно посочената директива);
- чл.4, параграф 2 от Регламент за ЕБО (компетентни органи по смисъла на Директиви 2006/48/ЕО, 2006/49/ЕО и 2007/64/ЕО, както и посочените в Директива 2009/110/ЕО; органите, компетентни за осигуряване на спазването на изискванията на Директиви 2002/65/ЕО и 2005/60/ЕО от страна на кредитните и финансовите институции; органите, които управляват схемите за гарантиране на депозити съгласно Директива 94/19/ЕО или, когато дейността на схемите за гарантиране на депозити се управлява от частно дружество — публичният орган, отговарящ за надзора върху тези схеми съгласно посочената директива);
- чл.5 от Директивата за Ипотечни кредити;

2. касае дейности на друг субект/и, за който/които Токуда Банк АД не носи правна или регулаторна отговорност (и когато тези дейности представляват същността на жалбата),

Банката следва да отговори, когато това е възможно, като представи своето становище по жалбата и/или, когато е уместно, като предостави данни за дружеството или друга финансова институция, която отговаря за разглеждането на жалбата.

16. Информация за следващи варианти за търсене на удовлетворение

(1) Когато се предоставя окончателен отговор, който 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 пред Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл.6, ал.2 и ал.3 от ЗПФИ и на дейностите и услугите по чл.86, ал.1 и ал.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 с адрес: гр. София 1000, пл. „Славейков“ №4А, тел. 02/9330 565, интернет страница www.kzp.bg.

(2) Освен към горепосочената комисия, за съдействие при разрешаването на национални спорове между потребители и търговци за договори за предоставяне, съответно рекламация на услуги, неравноправни клаузи в договорите, нелоялни търговски практики, жалбоподателят може да се обръща към съответната Обща помирителна комисия за защита на потребителите с адрес: гр. София 1000, пл. „Славейков“ №4А, интернет страница <https://kzp.bg/pomiritelna-komisiya>.

(3) Жалба може да бъде подадена и в Комисията за финансов надзор с адрес за контакт: гр. София 1000, 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.

(4) В случай, че е потребител, жалбоподателят може да се възползва от платформата за разрешаване на онлайн спорове (в случай, че е недоволен от предоставяна от Банката онлайн услуга) на Европейската комисия. Повече информация може да бъде намерена на адрес: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

(4) Банката ще участва като страна в съответното помирително производство.

(5) В случай, че страните по спора не постигнат споразумение или спорът не бъде разрешен по горепосочения извънсъдебен ред, спорът се решава от компетентния български съд.

17. Регистър на жалбите

Банката поддържа регистър на жалбите, свързани с дейността като ИП, който съдържа:

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. Датата на разглеждане на жалбата от Банката.
8. Мерките, предприети във връзка с жалбата.
9. Датите и деловодните номера на последващата комуникация между Банката и жалбоподателя, предприетите мерки от страна на Банката по случая, както и дали същият впоследствие е бил предмет на алтернативно решаване на спорове или съдебно дело.
10. Начинът, по който е завършила работата по жалбата – удовлетворено, неудовлетворено искане, начин на завършване на помирително/съдебно производство.
11. Име и подпис на лицето, извършило вписването в регистъра.

18. Публикуване на информация относно процеса по управление на жалби

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 съгласно тази Политика, както и данни за лицето/лицата за контакт по т.2 по-горе (Приложение №1).

19. Мониторинг на системния риск във връзка с жалбите

(1) Банката, чрез отдел „Проверка на съответствието“, анализира текущо 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.

(2) Анализът по горната алинея се документира на тримесечие 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.

20. Доклад до Управителния съвет

(1) Веднъж на календарно тримесечие отдел „Проверка на съответствието“ изготвя обобщен доклад за постъпилите и разгледани жалби в Банката, както и за съдебните дела, свързани с предоставяните на клиенти инвестиционни и допълнителни услуги и/или дейности по чл.6 ал. 2 и ал.3 от Закона за пазарите на финансови инструменти.

(2) Докладът по предходната алинея задължително включва и раздел относно жалбите със значително очаквано въздействие и взетите мерки за тяхното отстраняване, както и за нивото на системен риск, свързан с множество жалби от един и същи характер.

(3) 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 разгледани жалби и съдебни дела, свързани с дейността на Банката като ИП.

21. Съхранение на документи, свързани с подадени и разгледани жалби от страна на клиенти или потенциални клиенти на Банката, ползващи услуги в качеството ѝ на ИП

(1) Документите, свързани с подадени жалби от страна на клиенти на Банката, ползващи услугите ѝ в качеството на ИП, се съхраняват в досието на клиента.

(2) Документите, свързани с подадени жалби от страна на потенциални клиенти или такива, прекратили договорните си взаимоотношения с Банката, свързани с дейността на Банката като ИП, се съхраняват в законоустановените срокове за съхраняване на досието съгласно ЗПФИ и приложимите подзаконовни нормативни актове.

(3) Копия от документите по ал.1 се изпращат сканирани по мейл до отдел „Управление на операционните рискове“ в управление „Мониторинг и управление на риска“ за завеждане в общия регистър жалби на Банката и преценка за необходимост от регистриране на операционно събитие.

22. Обработване на лични данни

Обработването на лични данни във връзка с подадени жалби от клиенти на Банката в качеството ѝ на инвестиционен посредник се осъществява в съответствие с Регламент ЕС 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на директива 95/46/ЕО (Общ Регламент относно защитата на данните), Закона за защита на личните данни и Политиката за защита на личните данни на Токуда Банк АД.

23. 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.

§2. Изменения в настоящата Политика са приети от Управителния съвет на Токуда Банк АД с Протокол №829/31.07.2019 г. и влизат в сила от датата на приемането им.

ПРОЦЕДУРА ПО ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ

Нашата процедура

Клиентите на Банката могат да подават жалби до Банката, свързани с тяхно неудовлетворение, оплакване или забележка във връзка с качеството на предоставени инвестиционни услуги и дейности по чл.6, ал.2 и ал.3 ЗПФИ **безплатно**.

Жалбата може да бъде подадена:

- писмено в Централното управление на Банката: гр. София 1000, ул. „Георг Вашингтон“ №21, на вниманието на ръководителя на отдел „Проверка на съответствието“ на Токуда Банк АД в качеството ѝ на ИП;
- по пощата на адрес: гр. София 1000, район „Възраждане“, ул. „Георг Вашингтон“ №21, на вниманието на ръководител отдел „Проверка на съответствието“ на Токуда Банк АД в качеството ѝ на ИП;
- в електронно съобщение на имейл: headoffice@tcebank.com; broker@tcebank.com, на вниманието на ръководителя на отдел „Проверка на съответствието“ на Токуда Банк АД в качеството ѝ на ИП.

Форма и съдържание на жалбата

Жалбата се подава на български език и следва да съдържа:

1. Данни, идентифициращи жалбоподателя (имена, ЕГН, ЛНЧ, номер на документ за самоличност, ЕИК, адрес за кореспонденция, телефон, e-mail).
2. Описание на възражението.
3. Формулиране на искането.
4. Опис на приложените документи към жалбата (при наличие на такива).
5. Подпис на жалбоподателя (ако жалбата е представена на хартиен носител).

Важно: Токуда Банк АД не разглежда анонимни жалби.

Какво се случва след подаване на жалба?

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

Срокът за отговор на жалба е до 15 дни от датата на получаването ѝ в Деловодството на Банката.

- Ние ще Ви отговорим и ще Ви предложим компенсация, ако това е уместно.
- В случай, че не можем да удовлетворим искането Ви в жалбата, ще Ви дадем обяснение за това.

Ако разглеждането на жалбата не може да бъде завършено в рамките на горния срок, в този срок ще Ви предоставим писмен отговор с уточнение за крайния срок, в който ще получите окончателен отговор.

Ако все още сте недоволен/недоволна

При несъгласие с получения отговор на подадената жалба можете:

- да се обърнете към Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл.6, ал.2 и ал.3 от ЗПФИ и на дейностите и услугите по чл.86, ал.1 и ал.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 с адрес: гр. София 1000, пл. „Славейков“ №4А, тел. 02/9330 565 , интернет страница www.kzp.bg;

- да се обърнете към съответната Обща помирителна комисия за защита на потребителите за съдействие при разрешаването на национални спорове между потребители и търговци за договори за предоставяне, съответно рекламация на услуги, неравноправни клаузи в договорите, нелоялни търговски практики с адрес: гр. София 1000, пл. „Славейков“ №4А, интернет страница <https://kzp.bg/pomiritelna-komisiya>;
- да подадете жалба в Комисията за финансов надзор с адрес за контакт: гр. София 100, 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;
- 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/>.

Банката ще участва като страна в съответното помирително производство.

В случай, че по спора не бъде постигнато споразумение или спорът не бъде разрешен по горепосочения извънсъдебен ред, спорът ще бъде отнесен за решаване от компетентния български съд.