

ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

Политика за управление на жалби на „Аксиом Инвест” ООД

(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.) “Аксиом Инвест” ООД (Дружеството) е учредено в Република България (ЕИК 206621222.) и е лицензирано от Комисия за финансов надзор (лиценз № 562-ИП/05.08.2021г.).

С настоящата Политика за управление на жалби се установяват правилата за управление на жалби и се въвеждат ефективни и открити 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 инвестиционния посредник.

(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.) Политиката в нейната актуална версия, е налична и свободно достъпна на интернет сайта на „Аксиом Инвест” ООД /ИП/: www.axiominvest.eu, както и в офиса на инвестиционния посредник.

Подаването на жалба, нейното разглеждане, предприетите мерки за нейното разрешаване и впоследствие отговор до клиента се извършва по реда предвиден в настоящата политика.

Информация, свързана с процеса, прилаган при разглеждането на жалба, включително информация 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.

Подаване на жалби

1. 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 настоящата Политика.

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 трансакции (EMIR), процедирането им и получаването на съответните отговори се извършва по реда, предвиден в този регламент.

По смисъла на настоящата Политика, жалба е всяко писмено изявление на неудовлетворение, отправено до ИП 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.

Клиентите и потенциалните клиенти на ИП подават жалби до инвестиционния посредник напълно безплатно.

На основание чл. 26, параграф 3 от Делегиран Регламент 2017/565, ИП установява, че звеното, което отговаря за разглеждането на жалбите в ИП, постъпили от клиенти или потенциални клиенти на дружеството, е Отдел ”Вътрешен контрол”, което е и звеното за нормативно съответствие в дружеството.

Приемане на жалби

Всеки клиент или потенциален клиент, който е неудовлетворен от услугите, които предоставя Дружеството, има право да подаде жалба до последното.

ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

Жалбоподателите могат да отправят писмени жалби в свободен текст до Дружеството по един от следните начини:

а)**(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г. и с решение на Управителите от 17.04.2024г.)** писмено на място в офиса на "Аксиом Инвест" ООД, намиращ се на адрес: 1408 гр. София, район Триадница, бул. Витоша № 133.

б)**(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г. и с решение на Управителите от 17.04.2024г.)** писмено на хартиен носител по пощата, адресирано до: 1408 гр. София, район Триадница, бул. Витоша № 133.

в) **(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.)** с електронно писмо на e-mail: compliance@axiominvest.eu

Независимо от начина на подаване на жалбата, жалбоподателят следва да включи в нея най-малко следното: име и фамилия, клиентски номер/ако има такъв/, детайлно описание на обстоятелствата, от които е недоволен, респ. номер на спорната позиция. Допълнително, жалбоподателят следва задължително да посочи как и къде желае да получи отговора на жалбата си.

В жалбата си, жалбоподателят излага в детайли обстоятелствата, които са го провокирали да подаде оплакване и са причина за липсата на удовлетвореност от услугите на ИП. Когато жалбоподателите подават жалбите си писмено на място в офис на ИП, те имат възможност да проведат разговор със служителите на инвестиционния посредник и да обсъдят проблема.

(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.) Когато жалбоподателите подават жалбите си писмено на хартиен носител по пощата, те следва да изпратят писмата си до офиса на "Аксиом Инвест" ООД и да ги адресират на вниманието на отдел "Вътрешен контрол" на инвестиционния посредник.

Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на вниманието на отдел "Вътрешен контрол" на инвестиционния посредник и то влезе с общата входяща кореспонденция, служителят, отговорен за регистрирането на кореспонденцията, предава жалбата на служител от отдел „Вътрешен контрол” за вписване в регистъра на жалбите и последващо процедиране.

(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.)Когато жалбоподателите подават жалбите си с електронно писмо, те следва да изпратят на адреса на електронната поща на отдел "Вътрешен контрол" на ИП на e-mail: compliance@axiominvest.eu

(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.)Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на адреса на електронната поща на отдел „Вътрешен контрол" на инвестиционния посредник, а го е изпратил до официалния имейл адрес на ИП или до имейл адресите на някой от служителите или отделите на инвестиционния посредник, съответният служител, получил писмото, го препраща на compliance@axiominvest.eu за вписване в регистъра на жалбите и последващо процедиране.

Регистриране на жалби

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

Ако в хода на комуникация с жалбоподателя ИП изпрати отговор на жалбата, но той отговори с последващо оплакване или коментар към отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, ИП 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

ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

самостоятелни жалби, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба, се вписват под нейния уникален номер.

Регистърът за жалбите се води от служител на отдел „Вътрешен контрол” на ИП.

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 "Вътрешен контрол".

В регистъра на жалбите се вписват:

- а)** датата на получаване и уникалният номер на жалбата в ИП;
- б)** уникалният номер на жалбоподателя;
- в)** съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на ИП, 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 ИП;
- е)** мерките, предприети във връзка с жалбата (изходящ номер на отговора на жалбата от деловодството на ИП);
- ж)** името на лицето, извършило вписването по букви "д" и "е".

Ред за разглеждане на жалби от Отдел „Вътрешен контрол”:

При разглеждането и отговарянето на жалбите ИП:

- а)** следва конкретни процедури, установени с Политиката;
- 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 настоящата Политика;
- д)** предоставя възможност за последваща защита на интересите на жалбоподателя, ако отговорът на жалбата му не го удовлетворява.

Ръководителят на Отдела за вътрешен контрол разпределя на служител от Отдела и/или сам се запознава с подадената жалба и извършва своевременно необходимите проучвания или проверки.

Ръководителят на Отдела за вътрешен контрол или определен от него служител провеждат среща или телефонен разговор със жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на Ръководителя на Отдела за вътрешен контрол, на срещата присъства и служителя на ИП, срещу когото е подадена жалбата.

ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

В този етап от разглеждането на жалбата се извършва проверка за основателността ѝ, като се проверяват фактите обективно и всестранно и при необходимост взема писмени обяснения от служителите на ИП, съответни лица и лица работещи по договор, както има право и да иска допълнителна информация и разяснения от жалбоподателя. Ако е възможно се:

- предприемат действия за отстраняване на несъответствието или допуснатата техническа грешка;
- предлага налагане на трудови санкции по КТ или съобразно приложимото право в отношенията.

Когато жалбата е частично или напълно основателна, Ръководителят на отдела за вътрешен контрол, полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове, както и контролира изготвянето на отговор на жалбата и контролира изпращането му до жалбоподателя.

При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата, може да вземе участие един от управителите на ИП.

Отдел „Вътрешен контрол“ изготвя окончателен писмен отговор/становище до жалбоподателя, който се изпраща в срок до 10 (десет) работни дни, считано от датата на постъпване на жалбата, а когато в разглеждането на жалбата се е включил управител на ИП - в срок до 3 (три) работни дни от приключване на работата му.

В случай, че жалбата се характеризира с фактическа и правна сложност, то срока може да бъде удължен, но до не повече от 20 (двадесет) работни дни. Ако в хода на разглеждане на жалбата се води кореспонденция с клиента и се изисква от него допълнителна информация/документи или пък самият той подаде такава, без да е му поискана, то срока за произнасяне по жалбата може да се удължи съответно. Общият срок за отговор/становище се определя жалба по жалба, като сроковете не се кумулират.

В резултат на жалбата и изясняване на всички факти и обстоятелства, Дружеството предприема конкретни действия по отношение на клиента, които могат да се изразяват от пълно признаване на основателността на жалбата, частично признаване или цялостно отхвърляне на жалбата като неоснователна и необоснована.

В зависимост от горното 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 неговата претенция.

(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.) Подаването на жалба не е единственият способ за защита на клиента. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на "Аксиом Инвест" ООД 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. 6, 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" № 4 А; тел. +35929330590; интернет страница <http://www.kzp.bg>; e-mail: adr.finmarkets@kzp.bg.

ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ

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>.

(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.) Ако жалбоподателят реши да се възползва от услугите на Електронната платформа за онлайн решаване на спорове на Европейската комисия, "Аксиом Инвест" ООД 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. 6, 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.

(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.) Отдел "Вътрешен контрол" на "Аксиом Инвест" ООД анализира на непрекъсната 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.

1.1. Инвестиционният посредник публикува подробности за процеса, прилаган при разглеждането на жалба. Тези подробности включват информация относно политиката за управление на жалби и данни за контакт с отдел „Вътрешен контрол“. Информацията се предоставя на клиенти и потенциални клиенти при поискване или при приемане на жалба.

Подаването на жалба от клиенти и/или потенциалните клиенти на инвестиционния посредник е безплатно.

Ръководителят на отдел "Вътрешен контрол" има право да прави предложения до Управителите на ИП, 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.

ИП съхранява цялата документация и информацията относно жалбите на клиенти, предприетите мерки за тяхното решаване и вътрешните разследвания на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

Предоставяне на информация

Отдел „Вътрешен контрол“ изготвя и предоставя на КФН до 15-то число на месеца, от който започва ново тримесечие, уведомление относно броя и обобщеното съдържание на:

1. постъпилите през изтеклото тримесечие писмени жалби на клиенти на ИП, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби;

ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ


2. свързаните с предмета му на дейност като ИП съдебни дела, заведени през изтеклото тримесечие от него и срещу него, съответно срещу управителите му и срещу лицата, работещи по договор за него, както и за решенията, постановени по висящите дела, ако такива са налице.

(изм.с решение на Управителите от 30.06.2022г.) "Аксиом Инвест" ООД 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). "Аксиом Инвест" ООД 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.

Настоящата Политика за управление на жалби е самостоятелен документ, който се приема и е разработен 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.

Политиката за управление на жалби е приета с решение на Управителите на „Аксиом Инвест” ООД от 19.11.2020 г. и е изменена с решения от 30.06.2022г. и 17.04.2024г.

Управители:

1. 
Георги Ковачев

2. 
Венцислав Филипов