

## ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ ОТ КЛИЕНТИ НА „ФИНАНСОВА КЪЩА ЕВЪР” АД

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

“Финансова къща Евър” АД (Дружеството) е учредена в Република България (ЕИК 831649724) и е лицензирана от [Комисия за финансов надзор](#) (лиценз RG-03-0008).

Целта на настоящите Правила за управление на жалби от клиенти на Дружеството (Правилата) е да се установят, прилагат и поддържат ефективни и прозрачни политики и процедури за управление на жалби, които да гарантират своевременно разглеждане на жалбите, получени от клиенти или потенциални клиенти.

По смисъла на Правилата жалба е всяко писмено изявление на неудовлетворение, отправено до Дружеството от непрофесионални или професионални клиенти във връзка с предоставянето на инвестиционни услуги.

### ПРОЦЕС ПРИ РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

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

Клиентът/потенциалният клиент може да се свърже с Дружеството на телефон 02 448 48 61 или да пише до [info@ever.bg](mailto:info@ever.bg). Клиентите също така имат право да отправят своето искане под формата на жалба и до Звено за нормативно съответствие на Дружеството.

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

1. като я изпратят на адреса на Дружеството: гр. София, ул.“Лъчезар Станчев“ 3, ет.13, п.к. 1756 на вниманието на Звено за нормативно съответствие;
2. на място в офиса на Дружеството в гр. София, посочен в т. 1 или
3. като изпратят имейл на: [compliance@ever.bg](mailto:compliance@ever.bg)

Независимо от начина на подаване на жалбата клиентът следва да включи в нея най-малко следното: име и фамилия, клиентски номер, детайлно описание на обстоятелствата, от които е недоволен, респ. номер на спорната позиция.

В жалбата си клиентът излага в детайли обстоятелствата, които са го провокирали да подаде оплакване и са причина за липсата на удовлетвореност от услугите на Дружеството. Звеното за нормативно съответствие действа независимо от останалите отдели в Дружеството и извършва безпристрастна проверка на клиентския случай. Ако е необходима допълнителна информация Дружеството се свързва с жалбоподателя.

Звеното за нормативно съответствие 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 жалбата е разгледана на заседание на Съвета на директорите - в срок до 3 (три) работни дни от заседанието на Съвета на директорите.

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.

Подаването на жалба не е единственият способ за защита на клиента. Ако не е удовлетворен от действията на Дружеството по повод жалбата клиентът има право да заведе граждански иск /да отнесе въпроса пред компетентния според законодателството съд/ и/или да потърси алтернативно разрешаване на спора чрез Комисия за финансов надзор или Комисия за защита на потребителите.

В процеса по разглеждане на жалба Дружеството спазва следните правила:

- Разглежда своевременно и без неоснователно забавяне клиентските жалби, съгласно сроковете посочени в настоящите Правила;
- Не изисква заплащане на такса при подаване на жалба;
- Звеното за нормативно съответствие изготвя отговор по всяка клиентска жалба, като задължително изпраща последния и на жалбоподателя;
- Звено за нормативно съответствие изготвя становището си до клиента на ясен и лесно разбираем език;
- Служител от Звено за нормативно съответствие завежда всяка постъпила жалба в дневника на "Жалбите" на Дружеството под уникален номер;
- До 15-то число на месеца, от който започва ново тримесечие, Дружеството уведомява Комисия за финансов надзор за броя и обобщеното съдържание на постъпилите през изтеклото тримесечие постъпили писмени жалби, както и за резултатите от разглеждането им;
- Звеното за нормативно съответствие анализира данните от жалбите и тяхното разглеждане.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

С настоящите Правила клиентът се счита за уведомен за сроковете за разглеждане на постъпила жалба. Настоящата политика се приема от Съвета на директорите на основание чл. 26 от Делегиран регламент 565/2017 г.

Политиката е приета с решение на Съвета на директорите на Дружеството от 10.05.2018 г.