

Политика за управление на жалби

Регистрирано в търговския регистър към агенция по вписванията
на Република България под ЕИК 123560824

ЕЗН
EUROPEAN BROKERAGE HOUSE

Общи положения

Член 1

1. Настоящата политика има за цел да представи процеса на приемане, разглеждане и обработване на жалбите, получени от клиенти и потенциални клиенти (“Политиката”) в Юропиън Брокеридж Хаус ООД („ЮБХ”).
2. Съгласно вътрешните правила за организацията на инвестиционния посредник функциите на отдел „Жалби” се изпълнява от звено „Проверка на съответствието”.

Член 2

Политиката за управление на жалби на ЮБХ дефинира процеса, чрез който ЮБХ урежда спорове и разрешава жалби, получени от клиенти и потенциални клиенти.

Член 3

1. В случай че възникнат спорове между ЮБХ и негови клиенти / потенциални клиенти, те трябва да се уреждат съгласно настоящата Политика и в съответствие с принципите на добра воля и честност и чрез взаимно споразумение между страните.
2. Клиентите / потенциалните клиенти не дължат такса за разглеждане на подадените жалби.

Запитвания и искания

Член 4

Клиенти / потенциални клиенти, които не са удовлетворени от услугите на ЮБХ или имат някакво искане, се насърчават да се свържат с отдел „Обслужване на клиенти” посредством:

1. Live Chat-a от Уебсайта на ЮБХ;
2. E-mail на compliance@ebhforex.com или
3. Телефон.

Член 5

Отдел „Обслужване на клиенти” на ЮБХ ще установи дали направеното искане може да бъде разрешено бързо или изисква допълнително проучване. Ако случаят налага прилагането на втория вариант, ЮБХ ще се стреми да отговори на искането в рамките на 48 часа.

Член 6

Клиенти / потенциални клиенти, които не са удовлетворени от отговора на ЮБХ, се насърчават да отнесат въпроса на по-високо ниво, като се свържат със звено „Проверка на съответствието” и следват процеса, описан по-долу.

Официални жалби на клиенти / потенциални клиенти

Член 7

Официална жалба е изявление за неудовлетвореност от услугите на ЮБХ. Тази жалба трябва да се отправи до звено „Проверка на съответствието“ на ЮБХ.

Член 8

Официална жалба включва:

1. пълното име на клиента / потенциалния клиент;
2. номер на сметката на клиента;
3. идентификационен номер на съответната сделка;
4. време и дата на проблема;
5. точно и ясно описание на проблема;
6. всяка придружаваща документация, в случай че клиентът желае да я предостави.

Член 9

Жалби от клиенти/ потенциални клиенти могат да се подават по следните начини:

1. По е-mail до compliance@ebhforex.com;
2. По пощата, на адреса на ЮБХ: гр. София, 1303, ул. Шар Планина № 33, ет. 2, офис 8.

Всички жалби и оплаквания следва да бъдат адресирани до звено „Проверка на съответствието“.

Член 10

1. Клиентите / потенциалните клиенти подават жалби по горепосочените начини в чл. 9. Жалби, изпратени по е-mail от клиенти е препоръчително да бъдат изпратени от е-mail адреса им, регистриран в ЮБХ.
2. ЮБХ следва да потвърди получаването на подадена жалба в рамките на три (3) работни дни и да предостави уникален референтен номер.
3. В случай че ЮБХ не разбира напълно жалбата, ЮБХ може да се свърже с клиента / потенциалния клиент, за да се установи по-конкретно естеството на жалбата.
4. ЮБХ следва да проучи жалбата и да отговори в рамките на един (1) месец от получаване на жалбата.
5. ЮБХ изпраща отговор на жалбата по начина, по който я е получил (по е-mail или по пощата). В случай че клиентът / потенциалният клиент изрично е заявил друг начин на получаване на

отговор, ЮБХ изпраща отговор на жалбата по заявения начин.

Член 11

По реда на настоящата Политика ЮБХ поддържа връзка с клиентите или потенциалните клиенти на обикновен език, който е лесно разбираем.

Член 12

ЮБХ води регистър за жалбите на клиенти / потенциални клиенти, където се вписват всички жалби и предприетите мерки за тяхното решаване, съгласно изискванията 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.

Член 13

До 15-о число на месеца, от който започва ново тримесечие, ЮБХ уведомява Комисията за финансов надзор за броя и обобщеното съдържание на:

1. постъпилите през изтеклото тримесечие писмени жалби на негови клиенти / потенциални клиенти, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби;
2. свързаните с предмета му на дейност като инвестиционен посредник съдебни дела, заведени през изтеклото тримесечие от него и срещу него, съответно срещу членове на управителните и контролните му органи и срещу лицата, работещи по договор за него, както и за решенията, постановени по висящите дела, ако такива са налице.

Последващи действия

Член 14

В случай че страните не успеят да постигнат взаимно споразумение или в случай на неудовлетвореност от окончателния отговор на ЮБХ, клиентите / потенциалните клиенти могат да отнесат своите жалби до:

1. Местата за Алтернативното Решаване на Спорове (АРС) между потребители и търговци чрез извънсъдебно помирително производство на доброволен принцип. То се осъществява посредством помирителни комисии, като клиентите могат да се обръщат към 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, находяща се в гр. София 1000, пл. Славейков 4 А, email: adr.finmarkets@kzp.bg; website: <http://www.kzp.bg>, тел. +35929330590
2. компетентния граждански съд в гр. София, Република България, съгласно Гражданския процесуалния кодекс.

Заключителни разпоредби

1. Използваните специални термини в настоящата Политика имат значението, което им придава Законът за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ), актовете по прилагането му или съответните други нормативни актове, както и вътрешните актове на ЮБХ.
2. Настоящата Политика са част от Вътрешните Правила на Посредника.
3. Настоящата Политика е приета на заседание на Управителите на ЮБХ на 23.10.2020 г.



ЮРОПИЪН БРОКЕРИДЖ ХАУС ООД

Шар Планина 33, Възраждане, 1303, София,

България (ет.2, офис 8)

web: www.ebhforex.com

email: info@ebhforex.com