

Политика за управление на жалби

Съгласно изискванията на MiFID II

Последна актуализация Април 2018

Съдържание:

1. Въведение	2
2. Обхват	4
3. Процедура за разглеждане на жалби	4
4. Мониторинг за спазване на Политиката	6
5. Изискване за актуализиране	6

1. Въведение

1.1. "Ъп Тренд" ООД (наричано по-долу "Дружеството" или "Ние", или „Нас“) е български Инвестиционен посредник (ИП), създаден и регистриран съгласно изискванията на законодателството на Република България с ЕИК 121527003, със седалище и адрес на управление гр. София, р-н Лозенец, бул. Никола Й. Вапцаров № 6, притежаващ лиценз за извършване на инвестиционни услуги и дейности № РГ – 03-110 издаден от Комисия за финансов надзор (наричан по-долу КФН).

1.2. Ainvesting е регистрирана търговска марка на ИП за предоставяне на услуги, свързани с търговия с Договори за разлики, предлагани от Дружеството на неговия уебсайт Ainvesting.com

Съгласно лиценза и разпоредбите на Закона за пазарите на финансови инструменти (наричан по-долу "Законът"), ИП предлага на своите Клиенти следните услуги:

Инвестиционни услуги:

1. приемане и предаване на нареждания във връзка с един или повече финансови инструменти;
2. изпълнение на нареждания за сметка на клиенти;
3. сделки за собствена сметка с финансови инструменти;
4. управление на портфейл;
5. инвестиционни съвети;
6. поемане на емисии финансови инструменти и/или предлагане на финансови инструменти при условията на безусловно и неотменимо задължение за записване/придобиване на финансовите инструменти за собствена сметка;
7. предлагане за първоначална продажба на финансови инструменти без безусловно и неотменимо задължение за придобиване на финансовите инструменти за собствена сметка (пласиране на финансови инструменти).

Допълнителни услуги:

1. съхраняване и администриране на финансови инструменти за сметка на клиенти, включително попечителска дейност и свързаните с това услуги като управление на парични средства и на обезпечения, с изключение на централизираното водене на сметки за ценни книжа съгласно раздел А, т. 2 от приложението към Регламент (ЕС) № 909/2014;
2. предоставяне на заеми на инвеститори за извършване от тях на сделки с един или повече финансови инструменти, при условие че посредникът, който предоставя заема, участва в сделката;
3. съвети на предприятия относно капиталовата структура, промишлената стратегия и свързани с това въпроси, както и съвети и услуги, свързани с преобразуване и придобиване на предприятия;
4. предоставяне на услуги, свързани с чуждестранни средства за плащане, доколкото те са свързани с предоставяните инвестиционни услуги;
5. инвестиционни проучвания и финансови анализи или други форми на общи препоръки, свързани със сделки с финансови инструменти;

6. услуги, свързани с поемане на емисии финансови инструменти;
7. инвестиционни услуги и дейности по ал. 2 и т. 1 - 6 във връзка с базовите инструменти на деривативни финансови инструменти по чл. 4, т. 5, 6, 7 и 10, когато са свързани с предоставянето на инвестиционни и допълнителни услуги.

1.3. Жалбата е изявление на неудовлетвореност, адресирано до Дружеството от физическо или юридическо лице, свързано с предоставянето на инвестиционна услуга съгласно изискванията на Директива 2014/65/ЕС относно пазарите на финансови инструменти от 15 май 2014 г. (т.нар. „MiFID II“). Жалба може да бъде направена от потенциални, настоящи или бивши клиенти, независимо дали са категоризирани като непрофесионални, професионални или приемлива насрещна страна. Жалбата може да бъде подадена чрез различни способы (например чрез писмо, телефонен разговор, електронна поща или лично). Следва да се отбележи, че всички жалби могат да се подават **безплатно**.

1.4. Политиката за управление на жалби (наричана по-долу "Политиката") разяснява процедурите за подаване на жалби, които Дружеството е въвело съгласно изискванията MiFID II, въведени в Закона и Делегирания Регламент (ЕС) 2017/565 от 25 април 2016 г. ("Делегираната Директива").

1.5. За целите на създаването на тази Политика взехме под внимание основните правни и регулаторни източници и насоки, включително член 16, параграф 2 от MiFID II и член 26 от Делегираната директива и приложимите насоки по отношение на управлението на жалби.

2. Обхват

2.1. Юридическо лице, което Политиката обхваща
Настоящата Политика важи за Ъп Тренд ООД.

2.2. Услуги, които Политиката обхваща
Политиката се прилага за всички услуги предлагани от Дружеството.

2.3. Клиенти, които Политиката обхваща
Политиката се прилага за предлаганите продукти и услуги, предоставяни на всички видове крайни клиенти, включително професионални клиенти, независимо дали сами по себе си отговорят на изискванията за професионални клиенти или са класифицирани като такива по тяхно искане във връзка с определени инвестиционни услуги и потенциални крайни клиенти или фирми. Това означава, че Политиката се отнася за всички крайни клиенти на ИП, които са категоризирани като непрофесионални, професионални или приемлива насрещна страна съгласно правната рамка на MiFID II.

2.4. Юрисдикция, която Политиката обхваща
Политиката се прилага, когато Дружеството предоставя услуги съгласно правната рамка на MiFID II, независимо от това, къде е базиран крайният клиент. ИП ще приеме пропорционален подход и ще вземе предвид различните регулаторни системи в юрисдикциите на ЕС или юрисдикциите извън ЕС.

3. Процес за разглеждане на жалби

3.1. Получаване, разглеждане и отговор на жалба.

Бивши, настоящи и потенциални клиенти на Дружеството могат да подават жалби напълно безплатно. В стандартния случай жалбите ще се получават директно от Дружеството. Дружеството е определило специална функция за управление на жалбите, която се занимава с разглеждането и управлението им, като тя се изпълнява от отдел "Нормативно съответствие". Това обаче не възпрепятства получаването на жалби от другите отдели на Дружеството. В общия случай жалбите трябва да се изпращат на специалните имейл адреси на Дружеството complaints@Ainvesting.com и complaints@uptrend.bg или да бъдат изпращани писмено директно на вниманието на отдел "Нормативно съответствие" на адреса посочен по-долу, или да бъдат устно изложени в телефонен разговор на посочените по-долу телефони.

Когато Дружеството получи жалба, то ще изпълнява следната процедура:

- Служител на Дружеството ще регистрира жалбата във формуляр за жалби и регистър на жалбите, описвайки естеството на жалбата и резюмирайки я на български език, включително цялата приложима документация. Ако има някакво съмнение, което касае жалбата, се прави консултация с ръководителя на Отдела за нормативно съответствие.
- Жалбата ще бъде незабавно докладвана на управителите и на Отдела за нормативно съответствие, в случай че е получена от служител от други отдели на Дружеството.
- Отделът за нормативно съответствие съобщава в рамките на 2 работни дни на клиента, че жалбата му е получена и ще бъде разгледана.
- Отделът за нормативно съответствие докладва на управителите на Дружеството относно подхода или резултата от разглеждането на жалбата и начина, по който тя ще бъде третирана, съответно отговорено на клиента.
- Дружеството ще информира клиента в рамките на 5 работни дни и ако е необходимо, ще предостави допълнителни срокове за разглеждане на жалбата, имайки предвид, че отговор на жалбата трябва да бъде предоставен без излишно забавяне.
- Дружеството ще комуникира с клиента на разбираем език, който гарантира, че клиентът е разбрал напълно отговора на своята жалба.
- Дружеството ще обясни на клиента или потенциалния си клиент своята позиция по жалбата и ще изложи пред клиента възможностите за отнасяне на въпроса към алтернативен орган за разрешаване на спорове, когато това е приложимо или за възможността на клиента да предприеме гражданско-правни действия.

Дружеството ще се стреми да подхожда независимо при обработване жалбите на клиентите, където е възможно, като управлява всякакви потенциални конфликти на интереси, гарантирайки, че лицата, посочени в жалбата, не я разследват или когато това не е възможно, че ще се извършват проверки на принципа на четири очи преди да се излъчи окончателния отговор на Дружеството по жалбата на клиента. Такива проверки могат да се извършват вътрешно или чрез външни консултанти/юридически съветници.

3.2. Докладване на жалби

Отделът за нормативно съответствие ще включва всички жалби в месечния си доклад до управителите на Дружеството.

Дружеството предоставя, при поискване или когато е задължително, в съответния обхват, информация за постъпилите жалби и начина, по който те са обработени на съответния компетентен орган и ако е приложимо съгласно националното законодателство, на алтернативен орган за разрешаване на спорове.

3.3. Регистър на жалбите

Дружеството следва да води отчетност на получените жалби и мерките, взети за тяхното разрешаване, която ще бъде съхранявана в продължение на пет години, а по искане на Комисията за финансов надзор за седем години. Това изискване може да бъде изпълнено и чрез надлежно защитен електронен регистър.

3.4. Адрес на Дружеството за подаване на жалби:

Седалище и адрес на управление:

България, гр. София, р-н Лозенец, бул. "Никола Й. Вапцаров" № 6, на вниманието на отдел "Нормативно съответствие" на ИП "Ъп Тренд" ООД

Имейли: complaints@Ainvesting.com и compaints@uptrend.bg

Телефон: +359 2 815 56 60;

Факс: +359 2 815 56 66

4. Мониторинг за спазване на Политиката

Преглед и мониторинг за спазването на Политиката за управление на жалби се извършва от отдел "Нормативно съответствие" на ИП "Ъп Тренд" ООД. Отделът анализира жалбите и начина, по който те се управляват, за да гарантира, че всякакви проблемни въпроси са идентифицирани и разрешавани по подходящ начин. Служителите на отдела също така проверяват за наличие на сходство между оплакванията, които Дружеството получава, за да идентифицира и адресира съществуващите рискове или проблеми по отношение на начина, по който Дружеството предоставя услуги на своите клиенти.

5. Изискване за актуализиране

Политиката се преглежда и в случай на необходимост актуализира ежегодно.

Всички служители на ИП "Ъп Тренд" ООД са запознати с Политиката за управление на жалби и със задължението си да я спазват, чрез подходящи вътрешни канали за комуникация.

Настоящата Политика е приета от Управителите на ИП „ЪП ТРЕНД“ ООД, с решение по протокол от 02.04.2018 г.

.....

Петър Илков Пешев

Управител на

ИП“ЪП ТРЕНД” ООД

.....

Владимир Малчев Малчев

Управител на

ИП“ЪП ТРЕНД” ООД