

**ПОЛИТИКА
ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И НЕАНОНИМНИ СИГНАЛИ НА КЛИЕНТИ
В „ЕЛАНА ТРЕЙДИНГ“ АД**

**ЧАСТ ПЪРВА
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. Настоящата Политика за разглеждане на жалби и неанонимни сигнали на клиенти в „ЕЛАНА ТРЕЙДИНГ“ АД (Политиката) определя правилата и процедурите, които „ЕЛАНА ТРЕЙДИНГ“ АД (ИП) и лицата, които работят по договор за него, следват, за да осигурят навременно и справедливо разглеждане и произнасяне по жалби на клиенти във връзка с предоставяните от ИП услуги.

Чл. 2. Основно правило при прилагането на настоящата политика от ИП е честното, справедливо и обективно отношение към клиентите, както и третирането им в съответствие с техните най-добри интереси.

**ЧАСТ ВТОРА
ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И НЕАНОНИМНИ СИГНАЛИ**

Чл. 3. (1) Всяко лице, което има правен интерес, независимо дали се намира в търговски отношения с ИП, или не, има право да подаде до „ЕЛАНА ТРЕЙДИНГ“ АД жалба или неанонимен сигнал за извършено нарушение, свързано с услугите, предоставяни от ИП.

(2) Сигналът може да бъде подаден в писмена форма ИП на следния e-mail адрес: info@elana.net

(3) ИП ще счита жалба или неанонимен сигнал за легитимни и когато са подадени посредством всички официални средства за контакт с „ЕЛАНА ТРЕЙДИНГ“ АД, включително в устна форма – по телефон или в инвестиционен център на дружеството.

**ЧАСТ ТРЕТА
РЕД И СРОКОВЕ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И НЕАНОНИМНИ СИГНАЛИ**

Чл. 4. (1) Служителят на ИП, приел жалбата, я предава за разглеждане от отдел „Нормативно съответствие“ до края на работния ден, заедно с нужната по преценка служителя първоначална документация към нея.

(2) Отдел „Нормативно съответствие“ води дневник за жалби или неанонимни сигнали на клиенти, в който се вписват следните данни:

1. дата на получаване на жалбата или сигнал;
2. засегнат клиент;
3. име на служителя, приел жалбата;
4. дата на разглеждане на жалбата или сигнал;
5. дата на уведомлението до засегнатите страни;
6. кратко описание на фактическата обстановка;
7. мерките, предприети във връзка с жалбата;

(3) Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ въвежда данните в Регистъра по ал. 2 до края на работния ден, в който жалбата е предадена за разглеждане в отдела.

(4) Данните на лицето, подало сигнал за нарушение и на лицата, срещу които е насочен сигналът, се обработват и съхраняват при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни.

Чл. 5. (1) Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ се запознава лично с подадената жалба и със съдействието на останалите служители от отдела извършва необходимите проучвания и проверки.

(2) Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ след съгласуване с изпълнителния директор, провежда в 5 дневен срок от постъпване на жалбата среща или телефонен разговор с клиента, подал жалбата, за изясняване на случая. По преценка на ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“

и когато това е относимо на срещата присъства и служителят на ИП, срещу когото е подадена жалбата и/или който е приел жалбата.

(3) Когато жалбата е напълно или частично основателна, Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

(4) При необходимост, на определени етапи от проучването на фактологията и разглеждането на жалбата може да вземе участие Председателят или друг член на СД, а при необходимост въпросът се поставя на разглеждане и от СД.

Чл. 6. В срок от 10 работни дни от вписването на жалбата в регистъра по чл. 4, ал. 2, а когато тя е разглеждана на заседание на СД – в срок от 3 работни дни от заседанието, отдел „Нормативно съответствие“ протоколира резултатите от проверката и изготвя писмен отговор до жалбоподателя и засегнатите страни.

ЧАСТ ЧЕТВЪРТА ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящата политика се предоставя и е постоянно на разположение на всички клиенти и потенциални клиенти на интернет страницата на ИП www.elana.net. При поискване ИП може да предостави настоящата политика и на друг траен носител. ИП уведомява клиентите си за всяка промяна в настоящата Политика чрез съобщение, публикувано на интернет страницата си.

§2. Настоящата политика е приета на основание чл. 40, ал. 1, т. 11 Наредба 38 за дейността на инвестиционните посредници от 21.05.2020 и одобрена с протокол на Съвета на директорите на Елана Трейдинг АД от 07.10.2021 г. и влиза в сила от публикуването ѝ на сайта на дружеството.