

**OLZET**

***Политика за управление  
на жалби от клиенти на  
ИП „Ленно Глобъл  
Адвайзъри“ АД***

## Раздел I Общи положения

Чл. 1. Политиката за управление на жалби от клиенти (Политика), които „Ленно Глобъл Адвайзъри“ АД (наричан по-долу за краткост „Инвестиционен посредник“, „ИП“, „Дружество“ или „ЛГА“ АД) ще прилага са част от Правилата за вътрешна организация на Инвестиционния посредник по чл. 68 на ЗПФИ и са изготвени на основание чл. 26 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/565.

Чл. 2. С Политиката се установяват правилата за управление на жалби и се въвеждат ефективни и открити процедури за разумно и своевременно разглеждане на жалбите, получени от клиенти и потенциални клиенти 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.

Чл. 3. Жалба може да бъде подадена от всеки клиент или потенциален клиент на „ЛГА“ АД във връзка със спорове възникнали по повод предоставянето на инвестиционни и/или допълнителни услуги по смисъла на Закона за пазарите на финансови инструменти.

Чл. 4. За осигуряването на безпристрастно и компетентно разглеждане на жалбите, както и за избягването на реални и потенциални конфликти на интереси, жалбите се разглеждат от отдел „Вътрешен контрол“ на Инвестиционния посредник.

Чл. 5. Когато разглежда жалба, „Ленно Глобъл Адвайзъри“ АД поддържа връзка с клиента или потенциалния клиент ясно, на разбираем език и отговаря на жалбата без неоснователно забавяне.

Чл. 6. Жалбоподателите имат право да подават жалби, без да заплащат такса за това. Информацията относно процедурите за разглеждане на жалбите се предоставя безплатно на жалбоподателите.

## Раздел II Подаване на жалба. Съдържание на жалбата

Чл. 7. Жалби се подават само писмено по един от следните начини:

- На място в офиса на „Ленно Глобъл Адвайзъри“ АД;
- По пощата на адрес: гр. София 1000, бул. Мария Луиза 2, ЦУМ, Северна рецепция, етаж 5, офис 5;
- С писмо по електронна поща на и-мейл: [office@lenno.com](mailto:office@lenno.com)

Чл. 8. Жалбата следва да се бъде написана в свободна форма, като е необходимо да се приложат и доказателства, свързани с направената жалба.

Чл. 9. Жалбата задължително следва да съдържа:

- Пълно име и уникален клиентски номер на жалбоподателя (ако е клиент);
- Данни от документ за самоличност;
- Адрес за кореспонденция и и-мейл адрес;
- Поне два телефона за връзка;
- И-мейл, на който жалбоподателят желае да получи отговор на жалбата си;
- Същността и обстоятелствата, от които жалбоподателят е недоволен, които иска да бъдат разгледани или за които да получи отговор.
- Изчерпателни доказателства, свързани с направената жалба.

Чл. 10. Инвестиционният посредник не разглежда и не отговаря на анонимни жалби. Същите могат да се анализират с оглед подобряване на качеството на предоставяните услуги.

Чл. 11. Не се разглеждат жалби, подадени повторно по въпрос, по който вече има решение, освен ако се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 12. При постъпила жалба за нарушение или неетични действия от страна на служител на дружеството, жалбоподателят се уведомява и за предприетите срещу служителя мерки.

## Раздел III Процедура за приемане на жалби

Чл. 13. Жалбите, подадени на място в офис на Дружеството се приемат от служител от отдел „Фронт-офис“ и/или „Брокери“, които има задължението жалбата да получи входящ номер и да бъде вписана в дневник „Жалби“.

Чл. 14. При подаване на жалба на място в офис на „ЛГА“ АД, ако жалбоподателят желае може да проведе разговор и да обсъди проблема със служител на Инвестиционния посредник. На срещата по негова преценка и ако е необходимо може да присъства и служител в отдел „Вътрешен контрол“.

Чл. 15. Когато жалбата е подадена писмено на хартиен носител и постъпи в „Ленно Глобъл Адвайзъри“ АД по пощата на адрес: гр. София 1000, бул. Мария Луиза 2, ЦУМ, Северна рецепция, етаж 5, тя се завежда в регистъра с входяща кореспонденция на ИП с входящ номер от датата на получаване на писмото. След това се предава на служител от отдел „Фронт-офис“ и/или „Брокери“ за вписване в Дневник „Жалби“ и предприемане на последващи действия.

Чл. 16. Когато жалбата е подадена по електронна поща, тя следва да е изпратена на: [office@lenno.com](mailto:office@lenno.com), след което се завежда в регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството с входящ номер от датата на получаване на електронната поща. След това се предава на служител от отдел „Фронт-офис“ и/или „Брокери“ за вписване в Дневник „Жалби“ и предприемане на последващи действия.

## Раздел IV Процедура за регистриране на жалби

Чл. 17. Жалбите се завеждат по реда на постъпването им в дневник „Жалби“.

Чл. 18. Ако във връзка с вече подадена жалба последва комуникация с жалбоподателя, в която той продължава да има повторни или нови оплаквания, то последвалите писма и кореспонденция, не се завеждат и разглеждат като постъпили нови жалби в дневника на жалбите, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба се вписват под нейния уникален номер като последваща комуникация.

Чл. 19. Дневник „Жалби“ се води от отдел „Вътрешен контрол“ на електронен носител. Новите обстоятелства в дневника 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 дневника на жалбите се проверява от ръководителя на отдел „Вътрешен контрол“.

Чл. 20. В дневник „Жалби“ се вписват:

- Датата на получаване и уникалният номер на жалбата в Дружеството;
- Уникалният клиентски номер на жалбоподателя (ако е клиент);
- Съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на ИП, както и друга допълнителна информация;
- Името и подписът на лицето, извършило вписването по точки от а) до с);
- Датата на разглеждане на жалбата от ИП;
- Мерките, предприети във връзка с жалбата;
- Името на лицето, извършило вписването по точка е) и точка ф).

## Раздел V Процедура за разглеждане на жалби

Чл. 21. Ръководителят на отдел „Вътрешен контрол“ се запознава с подадената жалба, след което я разпределя на служител от отдела и/или сам извършва своевременно необходимите проучвания или проверки.

Чл. 22. Ръководителят или служителят от отдел „Вътрешен контрол“ провежда добросъвестно и пълно вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата и на действията на ИП, касаещи конкретния случай, като цели да събере и да проучи всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата.

Чл. 23. Ръководителят или служителят от отдел „Вътрешен контрол“ при провеждането на вътрешното разследване може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на Дружеството, във връзка с конкретния случай. Служителите на ИП са длъжни да оказват пълно съдействие на отдел „Вътрешен контрол“ във връзка с провежданото вътрешно разследване. При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата, въпросът може да бъде отнесен за разглеждане от Съвета на директорите на „Ленно Глобъл Адвайзъри“ АД.

Чл. 24. Дружеството може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това.

Чл. 25. Ръководителят на отдел „Вътрешен контрол“ може по своя преценка да проведе среща или телефонен разговор с жалбоподателя за изясняване на случая. По негова преценка е възможно на срещата да присъства и служителят на ИП, срещу когото е подадена жалбата.

Чл. 26. При разглеждане на жалбата и провеждане на вътрешното разследване ръководителят или служителите от отдел „Вътрешен контрол“ отчитат и се стремят да избягват реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани.

Чл. 27. При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора и ръководителят или служителите от отдел „Вътрешен контрол“ се ръководят от нормативните актове, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на Инвестиционния посредник.

Чл. 28. Когато жалбата е напълно или частично основателна, ръководителят на отдел „Вътрешен контрол“ полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на жалбоподателя и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

Чл. 29. При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата, взимат участие и Представяващите на ИП.

Чл. 30. В срок от 7 (седем) работни дни от датата на получаване на жалбата от отдел „Вътрешен контрол“, а когато тя се разглежда от Представяващите на Дружеството – в срок от 3 (три) дни от решението им, Отдела изготвя писмен отговор до жалбоподателя. Отговорът следва да бъде изготвен на ясен и разбираем език.

Чл. 31. При необходимост от продължително вътрешно разследване или от допълнителни информация и/или документи, които следва да се предоставят от жалбоподателя, и/или ако сложността на фактическата обстановка го изисква, срокът на отговор може да се удължи до 1 (един) месец от датата на получаване на жалбата.

Чл. 32. ИП може да удължи повече от веднъж срока за отговор, но максималния срок от постъпването на жалбата до изпращането на отговора не може да надхвърля срока по чл. 31.

Чл. 33. Ако се наложи удължаване на срока, „Ленно Глобъл Адвайзъри“ АД уведомява жалбоподателя за причината за забавянето, както и периода, в който може да се очаква отговор на жалбата. Ако срокът бъде удължаван повече от веднъж, за всяко отделно удължаване се извършва и отделно уведомяване на жалбоподателя.

Чл. 34. Ако жалбоподателят е получил отговор на жалбата, но след това подаде последващо оплакване или коментар, във връзка с отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, ИП разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, като сроковете за отговор на последващите оплаквания започват да текат от датата на получаването на съответното оплакване. Общият срок за отговор се определя от оплакване по оплакване, като сроковете не се кумулират.

Чл. 35. Отговорът на жалбата се изпраща на посочения от жалбоподателя и-мейл.

Чл. 36. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на жалбата, той има право да продължи защитата на интересите си посредством компетентните органи – Помирителните комисии към Комисията за защита на потребителите, Комисията за финансов надзор и компетентния съд в Република България.

## Раздел VI Последващи действия

Чл. 37. Отдел „Вътрешен контрол“ на „Ленно Глобъл Адвайзъри“ АД анализира данните от жалбите и тяхното разглеждане, за да гарантира установяването и отстраняването на евентуални рискове и/или проблеми. При анализите се установяват с цел преодоляването им, повтарящи се или системни проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове. Анализът обхваща:

- Анализиране на причините за отделните жалби, така че да се установят първопричините, които са общи за различните видове жалби;
- Преценка дали тези първопричини могат да засегнат и други процеси и/или продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби; и
- Коригиране на тези първопричини, когато това е уместно.

Чл. 38. Ръководителят на отдел „Вътрешен контрол“ има право да прави предложения до висшия ръководен персонал и/или Съвета на директорите на Дружеството, ако в следствие на анализа се установи необходимост от промяна на вътрешните актове на Инвестиционния посредник и/или на действащите документи, уреждащи отношенията с клиенти, както и да предприема и други действия, които са съвместими с функциите по осъществяване на вътрешен контрол и/или произтичат от тях.

Чл. 39. „ЛГА“ АД съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите на клиенти и вътрешните проверки на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

## Раздел VII Предоставяне на информация

Чл. 40. До 15-то (петнадесето) число на месеца, от който започва новото тримесечие, Инвестиционният посредник уведомява Комисията за финансов надзор за броя и обобщеното съдържание на:

- Постъпилите през изтеклото тримесечие писмени жалби, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби;
- Свързаните с предмета му на дейност като ИП съдебни дела, заведени през изтеклото 3-месечие 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.

Чл. 41. С настоящата Политиката за управление на жалби от клиенти „Ленно Глобъл Адвайзъри“ АД 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 им. Информацията се предоставя на клиентите и потенциалните клиенти като настоящата Политика се публикува на интернет страницата на Дружеството – [www.lenno.com](http://www.lenno.com).

Тази Политика е приета с Решение на СД на ИП „Ленно Глобъл  
Адвайзъри“ АД от 26.06.2018 г. и влиза в сила от датата на приемането  
й.