

## 1. ОСНОВНИ РАЗПОРЕДБИ

- 1.1 Процедурата за жалби, установена от PARTNERS INVESTMENTS, o.c.p., a.s. („PI“ или „Дружеството“), определя стъпките, които се предприемат, когато Клиент подаде жалба във връзка с предоставянето от PI на инвестиционни услуги и спомагателни услуги.
- 1.2 . Процедурата за жалби е приложена в съответствие с член 26 на Делегиран регламент (ЕС) № 2017/565 на Комисията, методологична насока № 2/2014 на отдела за надзор на финансовия пазар на Националната банка на Словакия (NBS) от 30-ти септември 2014 г. и вътрешния регламент на политиката за уреждане на жалби.
- 1.3 Всеки Клиент, или техен упълномощен представител, може да подаде жалба с подпис на Клиента като отговорно лице, положен върху пълномощното, за да бъде официално заверено. Жалба означава израз на недоволство, адресиран към PI от физическо лице или юридическо лице, във връзка с предоставените услуги или извършване на дейности, които са обект на надзор от NBS съгласно Закон 566/2001 относно ценните книжа и инвестиционните услуги, с измененията към него.
- 1.4 Процедурата за жалби не се прилага при случаите, в които PI е получило жалба, отнасяща се до субект, различен от PI. В такъв случай PI изпраща отговор на жалбоподателя и го информира относно компетентния субект, който е обект на жалбата.
- 1.5 Процедурата за жалби не важи при случаите, в които PI е получило жалба, отнасяща се до услуги и дейности, различни от тези, които са обект на надзор от NBS. В такива случаи PI изпраща отговор на жалбоподателя, заявяващ, че жалбата не се отнася до услугите или дейностите, извършени от PI, и информира Клиента относно съответния субект (в случай че PI знае кой е той).

## 2. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

- 2.1 Клиентът може да подаде жалба писмено (писмо, факс, имейл) или устно. Всяка жалба, подадена по имейл, се разпечатва от Дружеството. Устно подадената жалба се излага в писмен запис, който се подписва от жалбоподателя и упълномощен представител на Дружеството. Жалбоподателят може да подаде устна жалба на място в помещенията на Дружеството. Използването на телекомуникации за подаване на устна жалба не е позволено.
- 2.2 Всяка жалба трябва да съдържа данни, идентифициращи Клиента:
  - а) Име (търговско име),

### **PARTNERS INVESTMENTS, o.c.p., a.s.,**

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, Словакия, CRN: 52 413 179, TIN: 2121011475  
Дружеството е вписано в търговския регистър на Градски съд Братислава III, раздел Sa,  
дело № 6941/B, Тел.: +359 2 907 2190, имейл: info@partnersinvestments.bg

- b) Дата на раждане (идентификационен номер на организация),
- c) Адрес (регистрирано седалище),
- d) Данни за връзка с Клиента (напр. телефонен номер, имейл),
- e) Дата на подаване на жалбата.

В допълнение Клиентът декларира в жалбата конкретно, разбираемо, коректно и надлежно какво е естеството на жалбата заедно с съответните дати, номера и суми и доказва твърденията си по надежден начин в частност чрез подаване на правнозначимо доказателство, придобито от Клиента за негова сметка. В жалбата Клиентът също декларира правата, които упражнява срещу PI със същата.

- 2.3 Ако в жалбата на Клиента липсват които и да е от подробностите, посочени в точка 2.2 на този член, PI призовава Клиента да предостави съответните данни в 30 дни от връчването на известие за това. Ако Клиентът не успее да коригира недостатъците в жалбата в рамките на периода от време, посочен в предходното изречение, PI не се задължава да обработи жалбата и да разгледа нейната обосновка, на което PI обръща внимание в известието си. Ако Клиентът отстрани недостатъците в жалбата си, периодът за обработването ѝ започва в съответствие с описаното в член 3.
- 2.4 Клиентът предоставя на PI цялото необходимо съдействие за изясняване и преглед на подадената жалба. Ако Клиентът откаже такова сътрудничество, въпреки че е поискал от PI същото, PI не се задължава да извършва каквото и да е допълнително проучване относно жалбата или да разгледа нейната обосновка и PI обръща внимание на това в известието си).

### 3. УСЛОВИЯ ЗА УРЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

- 3.1 Дружеството урежда жалба на Клиент в рамките на тридесет (30) дни от деня на подаването ѝ от Клиента. Ако жалбата на Клиент не съдържа подробностите съгласно точка 2.2 в настоящия член 2, периодът от време, определен за уреждане на жалбата започва от деня, в който Клиентът е отстранил недостатъците на същата. В изключително сложни случаи Дружеството урежда жалба на Клиент в рамките на деветдесет (90) дни от деня на подаването ѝ от Клиента и информира Клиента за това преди изтичането на периода за уреждане на жалбата съгласно първото изречение.
- 3.2 При случаите, в които уреждането на жалба изисква сътрудничеството или мнението на друг субект, периодът от време за уреждане на жалбата се преустановява за времето, през което този субект обработва жалбата.

#### **PARTNERS INVESTMENTS, o.c.p., a.s.,**

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, Словакия, CRN: 52 413 179, TIN: 2121011475  
Дружеството е вписано в търговския регистър на Градски съд Братислава III, раздел Sa,  
дело № 6941/B, Тел.: +359 2 907 2190, имейл: info@partnersinvestments.bg

#### 4. ПРОЦЕДУРА ЗА УРЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

- 4.1 Жалбите, подадени от Клиентите на Дружеството, се обработват в отдел на Дружеството, отговорен за жалбите спрямо тяхното съдържание и същество. Служителите в отдела на Дружеството, компетентни в уреждането на жалби на Клиенти, имат правото да изискат от други отдели на Дружеството да предоставят сътрудничество и съдействие при обработка на същите.
- 4.2 Дружеството определя отдела, който урежда жалбата въз основа на нейното съдържание или същество.
- 4.3 Решение на първа инстанция по жалбата се подписва или от ръководителя на отдела на Дружеството, отговорен за уреждането на жалбата или от главния изпълнителен директор.
- 4.4 Решения на втора инстанция по жалбата се подписват от главния изпълнителен директор или членовете на Управителния съвет.
- 4.5 При обработването на жалби РІ прилага следните процедури:
  - а) РІ събира и преглежда всички налични доказателства и информация, отнесени към жалбата;
  - б) РІ обсъжда с жалбоподателя по ясен, опростен и разбираем начин;
  - в) РІ предоставя на жалбоподателя отговор на неговата жалба в рамките на периода от време, посочен в настоящия член 3;
  - д) При случаите, в които РІ отхвърля жалба частично или като цяло, РІ дава подробни пояснения за позицията си на жалбоподателя и го информира за допълнителни възможности за изпълнение на жалбата.

#### 5. РЕШЕНИЯ ПО ЖАЛБИ НА ПЪРВА ИНСТАНЦИЯ

- 5.1 Решенията относно жалби са в писмен вид и се доставят на Клиента или като писмо или по имейл. Решението по жалба посочва дали се приема като основателна, или се отхвърля от Дружеството. При случаите, в които Дружеството приеме жалба на Клиент, решението съдържа обосновката и начинът, по които коригиращи действия, изискани от Клиента в жалбата, ще бъдат изпълнени. При случаите, в които Дружеството отхвърли жалбата на Клиент, решението съдържа обосновката, обясняваща защо жалбата не е била приета.
- 5.2 Ако Клиентът поиска Дружеството да предостави информация или при случаите, в които естеството на жалбата на Клиента прави невъзможно да се вземе решение

#### **PARTNERS INVESTMENTS, o.c.p., a.s.,**

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, Словакия, CRN: 52 413 179, TIN: 2121011475  
Дружеството е вписано в търговския регистър на Градски съд Братислава III, раздел Sa,  
дело № 6941/B, Тел.: +359 2 907 2190, имейл: info@partnersinvestments.bg

за приемане или отхвърляне на жалбата, отговорът на Дружеството към Клиента, в който Дружеството предоставя на Клиента информацията, изискана от него, или всякакъв друг отговор на жалбата на Клиента, се счита за решение съгласно точка 5.1 от настоящия член.

## 6. ПРЕГЛЕД НА ВТОРА ИНСТАНЦИЯ НА РЕШЕНИЕ ПО ЖАЛБА. ПОВТАРЯЩИ СЕ ЖАЛБИ.

- 6.1 Ако жалбата на Клиент не е приета в решение на Дружеството на първа инстанция, Клиентът може да подаде обжалване срещу него. Главният изпълнителен директор на Дружеството е отговорен за преглеждане на повтаряща се жалба и преглежда също оригиналната жалба и взема решение за подаденото обжалване. Ако главният изпълнителен директор приеме повтарящата се жалба, решението на първа инстанция се отхвърля и главният изпълнителен директор посочва в своето решение начина, по който коригиращите действия, изискани от Клиента, ще бъдат изпълнени. Ако главният изпълнителен директор откаже повтарящата се жалба на Клиента, решението на главния изпълнителен директор е окончателно.
- 6.2 Вземането на решения от главния изпълнителен директор по подадени обжалвания е основателно уредено от точка 5.2 на член 5.
- 6.3 Процедурата съгласно точка 6.1 и 6.2 се прилага в случаите, при които управителният съвет взема решение по подадено обжалване на жалба вместо главния изпълнителен директор.
- 6.4 Ако PI заеме позиция по отношение на жалбоподателя, която не съответства изцяло на изискванията на жалбоподателя, PI се ангажира да предостави на жалбоподателя цялостна обосновка относно позицията си и да го информира относно допълнителни възможности за обработване на жалбата, например чрез механизъм за алтернативно разрешаване на спорове или чрез съответните държавни органи.

## 7. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА ЖАЛБОПОДАТЕЛИ И ПУБЛИЧНО ОПОВЕСТЯВАНЕ

- 7.1 По искане на жалбоподателя PI предоставя информация относно стъпките, предприети от поднадзорния субект в уреждането на жалби.
- 7.2 PI публикува на уебсайта си текущата версия на „Процедурата за жалби“ и точна, ясна и актуална информация относно процедури за уреждане на жалби, налична за жалбоподателите и интернет потребителите.

### **PARTNERS INVESTMENTS, o.c.p., a.s.,**

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, Словакия, CRN: 52 413 179, TIN: 2121011475  
Дружеството е вписано в търговския регистър на Градски съд Братислава III, раздел Sa,  
дело № 6941/B, Тел.: +359 2 907 2190, имейл: info@partnersinvestments.bg

## 8. ИЗВЪНСЪДЕБНО УРЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

- 8.1 Непрофесионалните клиенти може да използват платформа за онлайн решаване на спорове („ОПС“) за уреждане на жалбите си на избран от тях език. Непрофесионалните клиент могат да използват ОПС, достъпна на: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> като алтернатива за уреждане на своите жалби. За подаване на своите жалби непрофесионалните клиент попълват електронен формуляр на жалба в ОПС. Информацията, подадена от тях, трябва да бъде достатъчна за определянето на компетентния субект за алтернативно разрешаване на спорове. Непрофесионалните клиенти могат да приложат документи в подкрепа на жалбите си.
- 8.2 Друг метод за извънсъдебно разрешаване на спорове е алтернативно разрешаване на спорове между непрофесионален потребител Клиент и Дружеството чрез субект за алтернативно разрешаване на спорове. Съгласно Член 24 (1) (а) от Закон 391/2015 относно алтернативното разрешаване на потребителски спор и относно изменението на определени закони (Закона), Министерството на икономиката на Словашката република публикува на <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov> списък със субекти за алтернативно разрешаване на спорове. Клиентите имат правото да подадат молба за алтернативно разрешаване на спорове към субект за алтернативно разрешаване на спорове при случаите, в които Дружеството е отказало или не е успяло да уреди жалба в рамките на периода, заложен в настоящия член 3. Целта е да се сключи писмено споразумение за разрешаване на спора между Клиента и Дружеството.
- 8.3 Третият начин за извънсъдебно разрешаване на споре назначаването на безпристрастна трета страна – медиатор. Клиентът и Дружеството търсят разрешение чрез медиатор на неформално и закрито заседание. Медиацията се обуславя от двете страни, които желаят да постигнат споразумение. Медиаторът е физическо лице, регистрирано в Списъка на медиаторите, поддържан от Министерството на правосъдието на Словашката република. Министерството на правосъдието на Словашката република публикува Списъка на медиаторите на <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Nase-sluzby/Civilne-pravo/Mediatori/Uvod.aspx>. Медиацията, основните принципи, организацията и резултатите от медиацията се уреждат от Закон 420/2004 относно медиация и относно изменението на някои закони, с измененията към него.

### **PARTNERS INVESTMENTS, o.c.p., a.s.,**

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, Словакия, CRN: 52 413 179, TIN: 2121011475  
Дружеството е вписано в търговския регистър на Градски съд Братислава III, раздел Sa,  
дело № 6941/B, Тел.: +359 2 907 2190, имейл: [info@partnersinvestments.bg](mailto:info@partnersinvestments.bg)

## 9. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

- 9.1 Ако има промени в законодателството или необходимост от по-ефективен процес за уреждане на жалби, който да бъде приложен, РІ има правото едностранно да промени „Процедурата за жалби“ по всяко време.
- 9.2 РІ публикува всички писмени изменения на „Процедурата за жалби“ на формуляра на уебсайта на Дружеството преди тяхната дата на влизане в сила, но не по-късно от датата им на влизане в сила.

### **PARTNERS INVESTMENTS, o.c.p., a.s.,**

Einsteinova 24, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, Словакия, CRN: 52 413 179, TIN: 2121011475  
Дружеството е вписано в търговския регистър на Градски съд Братислава III, раздел Sa,  
дело № 6941/B, Тел.: +359 2 907 2190, имейл: [info@partnersinvestments.bg](mailto:info@partnersinvestments.bg)