

**ПОЛИТИКА  
ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ  
НА БОЛЕРОН КОНСУЛТИНГ ЕООД**

## 1. Общи положения

Целта на настоящия документ е да даде описание на политиката за управление на жалби на Болерон Консултинг ЕООД (Болерон) и да уреди ясно и подробно възможността да се подават жалби срещу действия или бездействия на служители на Болерон във връзка с предоставянето на банкови услуги, в това число и инвестиционни услуги и дейности.

Настоящата Политика за управление на жалби на Болерон („Политиката“) е разработена въз основа на действащото законодателство (вкл. Кодекса на застраховането), регламентиращо процедурите по повод постъпили жалби във връзка с предоставяне на застрахователни продукти и услуги, както и за разрешаване на спорове с клиенти, посочени в Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (ЗПФУР), Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД), Закона за защита на потребителите (ЗЗП),

Основното предназначение на тази Политика е подадените жалби да бъдат разрешавани ясно, справедливо и безпристрастно, в рамките на предварително установените срокове за отговор.

### Водещи принципи при управление на жалби и разрешаване на спорове:

- прозрачност и достъпност – Политиката за управление на жалби се публикува на уебсайта на Болерон и е достъпна за всички физически и юридически лица и служители;
- защита интересите на жалбоподателите – при разглеждане на получените жалби Брокера се стреми да постигне бързина, обективност и независимост при вземане на решенията и изготвяне на отговорите;
- клиентско-ориентиран подход – Болерон активно търси обратна връзка от своите клиенти и уважава правото на оплакване от тяхна страна;
- текущо подобряване на качеството – Брокера анализира на непрекъсната база информацията от разглеждането на жалбите, за да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове;
- недопускане на конфликт на интереси;

Въз основа на тази Политика в Брокера са разработени Вътрешни правила за управление на жалби в Болерон, уреждащи реда за подаване и разглеждане на жалбите, изготвяне и предоставяне на отговори на жалбоподателите, в това число и предприемане на корективни мерки и действия.

## **2. Дефиниция за жалба и жалбоподател**

2.1 Жалбоподател е физическо или юридическо лице, което е подало жалба лично или чрез пълномощник.

2.2 Жалба, по смисъла на тази Политика, е изразяване на неудовлетворение, оплакване или забележка относно качеството на предоставяните продукти, услуги и качество на обслужване при което е ангажиран Брокера.

2.3. Оплаквания, постъпили в електронна форма, които изискват бърз отговор в оперативен порядък и отговарят на следните условия: оплакванията са маловажни и/или на тях следва да се отговори в срок, по-кратък от предвидените за отговор на жалба съгласно тези правила, не се категоризират като жалби.

## **3. Място и начин за подаване на жалби**

Жалбите могат да се подават по следните начини:

3.1 На хартиен носител на място във офиса на Болерон или по поща на адрес: София, п.к.1000, бул. Витоша 19, ет.4;

3.2 Писмени жалби в електронен формат, изпратени по електронна поща на адрес на Брокера: office@boleron.com

## **4. Съдържание на жалбата:**

4.1 Данни, идентифициращи жалбоподателя (имена, ЕГН, ЛНЧ, номер на документ за самоличност, ЕИК, адрес за кореспонденция, телефон, e-mail)

4.2 Описание на възражението

4.3 Формулиране на искането

4.4 Опис на приложение документи към жалбата (при наличие)

4.5 Подпис на жалбата (ако е представена на хартиен носител)

## **5. Разглеждане на жалби и уведомяване на жалбоподателя**

Всички жалби се завеждат в общ регистър с цел осигуряване на ефективен мониторинг на клиентските жалби и контрол за придържането към съответните процедури.

Брокера разглежда и изготвя отговор на всички подадени на български или английски език жалби, с еднозначно идентифициран жалбоподател. Останалите получени жалби вътрешно се анализират с оглед подобряване на качеството на работа. Брокера не отговоря на анонимни жалби.

Брокера изпраща отговор по жалби в срок до 14 дни от датата на получаване на жалбата. В случай на обективни причини (изчакване на допълнителна информация от жалбоподателя или информация от трети страни и др.), е възможно срокът да се удължи, като служител на Брокера уведомява жалбоподателя за предприетите от

Брокера действия по установяване на претенцията и времето, когато може да се очаква отговор.

#### **6. Разрешаване на неуредени спорове:**

Ако не сте удовлетворени от отговора може да насочите жалбата си към Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори: гр. София, ЦУ на КЗП, пл. Славейков № 4А, тел. 02/9330 588, интернет страница [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg), e-mail [adr.ins@kzp.bg](mailto:adr.ins@kzp.bg).

Имате право да подадете жалба и към Комисията по финансов надзор - Управление „Застрахователен надзор“ на адрес гр. София 1000, ул. „Будапеща №16.

#### **7. Предоставяне на информация**

Настоящата Политика за управление на жалби от клиенти в Болерон е достъпна в писмена форма на официалния сайт на Брокера ([www.boleron.bg](http://www.boleron.bg)) и в офиса на Брокера (при поискване).