



## ЦЕНТРАЛЕН ДЕПОЗИТАР

### ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 1. (1) Процедурата урежда обработване и разглеждане на жалби от ползватели на услугите на „Централен депозитар“ АД (ЦД АД, дружеството) – участници в системата за клиринг и сетълмент (СКС), емитенти на финансови инструменти и други клиенти на ЦД АД.

(2) ЦД АД създава и поддържа организация за обработка на жалби, която осигурява справедливо и своевременно разглеждане на поставените проблеми.

Чл. 2. (1) Жалби могат да бъдат подавани лично или чрез пълномощник по следните начини:

1. на адреса за кореспонденция на дружеството: гр. София, ул. „Три уши“ № 6, ет. 4;
2. посредством комуникационен канал, осигурен от ЦД АД. ЦД АД поддържа актуална информация за комуникационния канал на достъпно място на неговата страница в интернет.

(2) Жалби могат да бъдат подавани и до Комисията за финансов надзор в качеството ѝ на компетентен надзорен в предвидените от закона случаи.

Чл. 3. (1) Жалбата се подава на български език или английски език.

(2) Жалбата се подава писмено в свободен текст и съдържа следната информация:

1. данни за идентификация на жалбоподателя (имена, ЕГН/ЛНЧ, номер на документ за самоличност, ЕИК, аналогични данни за чуждестранни лица);
2. адрес за кореспонденция (пощенски или електронен) и телефон за обратна връзка;
3. изложение на случая;
4. опис на документите към жалбата;
5. подпис на лицето, подало жалбата, негов законен представител или пълномощник.

(3) Анонимни жалби не се приемат за разглеждане.

(4) Дружеството определя нивото на достъп на информацията при обработката на жалбите, съгласно нормативните изисквания.

Чл. 4. (1) Постъпилите жалби се завеждат в деловодната система на ЦД АД в деня на получаването им.

(2) Изпълнителният директор разпределя постъпилите жалби за разглеждане от съответното функционално звено в зависимост от предмета на жалбата.

(4) Съответното функционално звено извършва необходимите проучвания и проверки по жалбата и изготвя мотивиран отговор, при необходимост със съдействието на дирекцията „Правомерност“ при ЦД АД.



(5) В приложимите случаи в отговора до жалбоподателя се посочват предприетите действия/мерки за решаване на посочените в жалбата проблеми. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на ЦД АД по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за съдебно и извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на клиента в Република България.

(6) При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата взема участие представител на дирекция „Правомерност“, а в приложимите случаи въпросът се поставя на разглеждане от Съвета на директорите на ЦД АД.

(7) Когато жалбата е напълно или частично основателна, отговорът се представя на дирекция „Правомерност“ за изготвяне на становище относно възможните механизми за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

(8) Отговорите по жалби се изпращат до подателя им в срок до 20 работни дни от постъпване на жалбата. Отговорите по жалби се изпращат по начина, по който е постъпила жалбата. Отговорите могат да бъдат предоставени на български език, в случай на фактическа невъзможност да се предоставят на английски език.

(9) При случаи с правна и фактическа сложност изпълнителният директор може да удължи срока попредходната алинея най-много с 10 работни дни, освен ако в закон не е предвидено друго.

Чл. 5.(1) Дружеството анализира постъпилите жалби и предприема мерки за отстраняване на слабости в дейността си, констатирани въз основа на жалбите с цел установяване и преодоляване на повтарящи се или системни проблеми, както и потенциални правни и оперативни рискове, чрез:

1. анализиране на всеки отделен случай с цел установяване на общи слабости в дейността си;
2. преценка дали установените слабости имат влияние и върху други процеси или предлагани услуги, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

(2) Дружеството съхранява цялата документация и информацията, свързана с постъпили жалби на клиенти, на електронен и/или хартиен носител, в рамките на нормативно определените срокове.

**Настоящите правила са приети с решение на СД на ЦД АД по протокол № 8/26.09.2017г. и Протокол № 11/27.07.2018г.**