

ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ на „Аларик Секюритис“ ООД

Всеки клиент или потенциален клиент може да подаде жалба относно сключването, изпълнението, действителността и прекратяването на договорите, приемането и изпълнението на нарежданията, действията по управление на портфейли и предоставяне на инвестиционни консултации, получаване на отчети и други уведомления, както и всички други дейности, извършвани от инвестиционния посредник при предоставяне на инвестиционните услуги.

Жалби могат да се подават чрез следните способи:

1. По пощата или на място в офиса на инвестиционния посредник.
2. По имейл на compliance@alaricsecurities.com.

Когато клиентът подава жалбата от свой имейл различен от регистрирания имейл за кореспонденция при инвестиционния посредник, както и в случай, че жалбата е изпратена по пощата, „Аларик Секюритис“ ООД може да изиска допълнителна информация и документи преди да предприеме разглеждането на жалбата, с цел да идентифицира подателя.

При получаване на жалба от клиент или потенциален клиент, тази жалба се вписва в регистъра на инвестиционния посредник. Клиентът получава потвърждение, че жалбата му е получена и подробности относно процедурата по разглеждането ѝ.

В жалбата си клиентът или потенциалния клиент следва да посочи най-малко следното:

1. Идентификационни данни на клиента/потенциалния клиент – име, адрес, номер на сметка и др.;
2. Описание на обстоятелството, предмет на жалбата;
3. Посочване на претенции, в случай че клиентът има такива.
4. Телефонен номер за контакт.

Инвестиционният посредник, в съответствие със своите вътрешни правила, разглежда жалбата на клиента и предприема съответни действия.

В срок от **10 работни дни** от датата на подаване на жалбата Отдел „Нормативно съответствие“ изготвя писмен отговор и след подписването му от управителите го изпраща на жалбоподателя. В случай, че е необходимо повече време за изясняване на конкретния случай, жалбоподателят се уведомява, като в уведомлението се посочва и крайната дата, на която ще получи отговор на жалбата си.

Когато разглежда жалба, “Аларик Секюритис” ООД поддържа връзка с клиентите или потенциалните клиенти ясно, на обикновен език, който е лесно разбираем, и отговаря на жалбата без неоснователно забавяне.

Когато “Аларик Секюритис ” ООД съобщава на клиентите или потенциалните клиенти своето становище по жалбата, ги уведомява и за наличните възможности, включително за това, че могат да отнесат жалбата до структура за алтернативно решаване на спорове по смисъла на Закона за защита на потребителите, или че клиентът може да заведе граждански иск.

Подаването на жалба от клиенти и потенциални клиенти на инвестиционния посредник е бесплатно.