



Процедура за разглеждане на жалби
във връзка с изискванията за система за отчетност по чл. 7 от Регламент (ЕС)
2016/1011

1. Процедурата урежда обработката и разглеждането на жалби от заинтересовани страни - пазарни участници, във връзка с дейността на „Българска фондова борса“ АД (БФБ) като администратор на бенчмаркове по смисъла на Регламент (ЕС) 2016/1011 на Европейския парламент и на Съвета.

2.1. БФБ създава и поддържа организация за обработка на жалби, която осигурява съвременно и обективно разглеждане на подадените жалби.

2.2. 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;
2. На официалната електронна поща на дружеството, посочена на интернет-страницата на БФБ.

3.1. Жалбата се подава на български или на английски език.

3.2. 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.

3.3. Анонимни жалби не се приемат за разглеждане.

3.4. Изпълнителният директор определя нивото на достъп до информация при обработката на жалбите, съгласно нормативните изисквания.

4.1. Постъпилите жалби се завеждат в деловодната система в деня на получаването им и се разпределят за разглеждане от лица, определени от Изпълнителния директор, които не са свързани с предмета на жалбата.

4.2. По жалбата се извършват необходимите проучвания и проверки и се изготвя мотивиран доклад с проект на отговор.

4.3. При необходимост, отдел „Правен“ на Дирекция „Правомерност“ оказва съдействие на лицата по т. 4.1, ако случаят изисква преценка на нормативното съответствие.

4.4. В отговора до жалбоподателя се посочват предприетите действия/мерки за решаване на изложените в жалбата проблеми, ако има основание за такива.



4.5. Ако жалбата засяга въпроси от компетентността на Съвета на директорите (СД) или е от естество, което изисква разглеждане от СД, докладът по т. 4.2 се представя за обсъждане на присъствено заседание на СД.

4.6. Отговорите по жалби се изпращат до подателя им в срок до 20 (двадесет) работни дни от постъпване на жалбата. Отговорите по жалби се изпращат по начина, по който е постъпила съответната жалба.

5. БФБ 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.

6. БФБ съхранява цялата документация и информацията, свързана с постъпили жалби на електронен и/или хартиен носител, в рамките на нормативно определените срокове.

7. Лицето, осъществяващо Функцията по наблюдение, съвместно с отдел „Правен“ на Дирекция „Правомерност“, отговаря за прилагането на Процедурата.