

ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И ПРАВОМОЩИЯТА НА ОТДЕЛ „НОРМАТИВНО
СЪОТВЕТСТВИЕ“ НА ИП "ФАКТОРИ" АД

РАЗДЕЛ I

Принципи и цели на Отдел „Нормативно съответствие“ (ОНС)

1. Основна цел на Отдел „Нормативно съответствие“ е установяването на всеки риск от неспазване или несъответствие от страна на посредника на или със задълженията му по ЗПФИ, и произтичащите от това рискове.

2. Основните принципи прилагани в дейността на ОНС са:

о стриктно спазване на действащото законодателство;

о създаване на условия за избягване на конфликти на интереси между дружеството и неговите клиенти, както и между клиентите помежду им;

о осигуряване на контрол за съответствие от страна на органите за управление, на брокерите и служителите на ИП с изискванията за извършване на дейност като ИП, установени в Закона за пазарите на финансови инструменти, Делегирани Регламенти на ЕК, както и на другите подзаконови нормативни актове по прилагането на закона;

о създаване на организация за установяване на несъответствия в дейността на дружеството като инвестиционен посредник със законови и регулаторни изисквания;

о етичност и коректност във взаимоотношенията с клиентите и лицата, работещи за инвестиционния посредник;

о полагане на дължимата грижа и установените стандарти в ЗПФИ и Делегираните Регламенти по отношение на имуществените права на клиентите, свързани с принадлежащите им финансови инструменти и парични средства;

о спазване на конфиденциалност на взаимоотношенията с клиентите и защита на търговската тайна;

о неизползване на получената от клиент информация във вреда на клиента, в собствена полза или в полза на трети лица;

о сключване на сделките за сметка на клиента при най-добрите възможни условия и според разпоредбите на българското законодателство;

о третиране на клиентите съобразно тяхната категоризация и профил, както и осигуряване на достъп до информация, съгласно нормативните изисквания;

о висока ефективност и функционалност, ясно и точно разграничаване на правата, задълженията и отговорностите;

о ясна и строга отчетност;

о независимост на отдела за нормативно съответствие.

РАЗДЕЛ II

Структура на Отдел Нормативно съответствие (ОНС)

1. ОНС се изгражда и осъществява дейността си в съответствие с естеството, мащаба и комплексността на дейността на инвестиционния посредник, както и с вида и обхвата на извършваните инвестиционни услуги и дейности.

2. Ръководителят на ОНС следва да има висше образование и не по-малко от 3 години опит в областта на капиталовите пазари, да не е осъждан, да не са му налагани административни наказания от КФН в последните 3 години за неспазване на ЗПФИ или актовете по прилагането му и спрямо него да не е прилагана принудителна административна мярка от КФН или БНБ. Други изисквания за заемане на длъжността може да се определят в длъжностната характеристика по преценка на СД.

3. Ръководителят на отдела се отчита за дейността си пред СД на дружеството.

4. Ръководителят на ОНС, както и всички служители на отдела, не могат да бъдат брокери, инвестиционни консултанти, членове на СД, прокуристи или други лица, на които е възложено оперативното управление на ИП или които участват в извършването на дейности или отделни действия, спрямо които отделът осъществява контрол за съответствие. Предходното изречение се прилага и за всички останали служители от ОНС.

5. В случаите, когато естеството, мащабът и сложността на дейността на инвестиционния посредник и видът и обхватът на извършваните от него инвестиционни услуги и дейности позволяват това, ОНС може да се състои от един служител.

РАЗДЕЛ III

Правомощия на ОНС. Проверки, доклади и програми

1. **ОНС осъществява цялостен контрол за съответствие на дейността на инвестиционния посредник, чрез следните действия:**

а) постоянно наблюдава и редовно оценява адекватността и ефективността на въведените мерки и процедури и правила в ИП, както и на мерките за отстраняване на всички недостатъци при спазването на задълженията от страна на инвестиционния посредник;

б) консултира и оказва съдействие на съответните лица, отговорни за изпълнението на инвестиционните услуги и дейности, във връзка със спазването на задълженията на инвестиционния посредник по ЗПФИ;

- в) докладва пред СД, поне веднъж годишно, за прилагането и ефективността на цялостните механизми за контрол на инвестиционните услуги и дейности, установените рискове,
- г) докладва пред СД във връзка с разглеждането на жалби, както и всички коригиращи мерки, които са взети или следва да бъдат взети;
- д) наблюдава функционирането на системата за разглеждане на жалби и считане на жалбите за източник на важна информация в контекста на общите си отговорности за наблюдение.
- е) лицата, работещи в ОНС, не участват в изпълнението на контролираните от тях услуги или дейности;
- ж) начинът на определяне на възнаграждението на лицата, работещи в ОНС, не следва да компрометира тяхната обективност и не поражда възможност за това.
- з) инвестиционният посредник не е длъжен да спазва буква е) или ж), ако може да докаже, че с оглед на естеството, размера или сложността на неговата стопанска дейност, както и на естеството и обхвата на инвестиционните услуги и дейности, изискването по тези букви не са пропорционални, и че ОНС продължава да бъде ефективен. В този случай инвестиционният посредник оценява дали ефективността на звеното за проверка на съответствието е компрометирана. Оценката подлежи на редовен преглед.

2. Проверки, които ОНС извършва в оперативната дейност на инвестиционния посредник:

- в края на всеки месец ОНС извършва проверка на сключените договори, документите, представени и съставени във връзка с тях, приетите нареждания, документите, представени и съставени във връзка с тях, представените на клиенти потвърждения и извършените плащания, както и на сделките, които членовете на управителните и контролните му органи и лицата, работещи по договор за инвестиционния посредник, са сключили за своя сметка през инвестиционния посредник, съответно на предоставената информация, през този месец, за съответствие с изискванията на ЗПФИ, актовете по прилагането му и приложимите Делегирани Регламенти.
- в края на всеки месец ОНС извършва проверка на операциите по всеки управляван от инвестиционния посредник портфейл и представените на клиентите отчети през съответния месец за съответствие с изискванията на ЗПФИ, актовете по прилагането му и приложимите Делегирани Регламенти.
- проверка дали договорът, който инвестиционният посредник сключва с клиент за каквато и да е инвестиционна и/или допълнителна услуга, съответства на изискванията на ЗПФИ, на актовете по прилагането му, на Делегирани Регламенти и на вътрешните актове на инвестиционния посредник.
- извършва и други вътрешни проверки по своя преценка или ако е получил сигнал за това от съответно лице или лице, работещо по договор за ИП;
- съставя протоколи за извършените проверки, в които се посочват конкретните договори и нареждания, предмет на проверка, както и констатираните нормативни несъответствия;
- предварително проверява и одобрява рекламните материали и публичните изявления на членовете на СД, прокуриста, съответните лица и на лицата, работещи по договор за ИП и предоставяната на клиентите информация;

- разглежда възраженията и жалбите на клиенти;
- проверява пълномощните на клиенти, когато клиента е представляван от пълномощник;
- предлага мерки за отстраняване на пропуски и слабости в работата на ИП и за предотвратяване на нормативни несъответствия с изискванията на ЗПФИ, актове по прилагането му и приложимите Делегирани Регламенти;
- при констатирани съществени противоречия предприема конкретни мерки за отстраняването му, които се отразяват в протоколите от извършените проверки;
- оказва съдействие на Комисията за финансов надзор ("КФН") при осъществяването от нея проверки на дейността на ИП, включително осигурява служител от отдела на разположение на длъжностните лица от КФН, извършващи проверката;
- предоставя съвети и подпомага лицата, отговорни за извършването от ИП услуги и дейности, с цел гарантиране на осъществяването им в съответствие с изискванията на ЗПФИ и актовете по прилагането му.
- изпълнява и други функции, възложени му съгласно ЗПФИ, ЗМИП, приложими Делегирани Регламенти и от настоящите правила.

3. Оформяне на протоколи за проверки и доклади. При извършване на каквито и да било проверки от ОНС се съставя протокол, в който се посочват проверените инвестиционни услуги и дейности на ИП (предмет на проверка), както и констатираните несъответствия и дадените съвети. В случаите по предходното изречение отделът проверява предприятиите в съответствие с констатациите и съветите действия и приложените мерки.

3.1. В срок 3 работни дни от извършване на проверката протоколът се представя на ръководителя на ОНС, който се запознава с констатациите в него и го утвърждава, съответно разпорежда извършването на допълнителни действия. Когато ОНС се състои от един служител, резултатите от извършените проверки се обобщават в изготвен от него доклад до СД.

3.2. В срок до 10-то число на всеки месец ръководителят на ОНС изготвя и представя на СД на ИП доклад за проверките, извършени от отдела през предходния месец. В доклада се посочват констатираните несъответствия и предприетите мерки за отстраняването им и се предлага приемането на нови мерки от СД на ИП. Докладът съдържа и оценка на действащите в ИП вътрешна организация и система за вътрешен контрол, която включва настоящите правила, с оглед възможността им да гарантират законосъобразното функциониране на ИП и своевременното установяване на извършването на дейност в нарушение на нормативните изисквания, както и предложения до СД за приемане на промени в настоящите правилата, в случай че те не осигуряват в достатъчна степен изпълнението на тези изисквания.

3.3. ОНС докладва пряко на СД във всеки отделен случай, когато установи значителен риск за неспазване от страна на инвестиционния посредник на задълженията му по ЗПФИ.

3.4. При констатиране на нарушения на нормативните изисквания към дейността на ИП или на изпълнението на задължения към клиентите, служителите от ОНС предприемат мерки за отстраняване на тези нарушения, които се отразяват в протоколите от извършените проверки и в доклада от ръководителя на отдела до СД.

3.4.1. В случай, че лицето, работещо за ИП, не се съобрази с указанията на ОНС и/или несъответствието продължи, ръководителят на ОНС уведомява незабавно СД на ИП и предлага налагане на дисциплинарно наказание или друга санкция, вкл. прекратяване на трудовия или граждански договор с това лице.

4. Разглеждане на жалби. На основание чл. 26, параграф 3 от Делегиран Регламент 2017/565, ОНС отговаря за разглеждането на жалбите в ИП, постъпили от клиенти или потенциални клиенти на дружеството.

4.1. Ред за разглеждане на жалби от ОНС:

- завежда жалбите в специален дневник и регистрира от кого, срещу кого, за какво и с каква претенция е постъпила жалбата;
- извършва се проверка за основателността на постъпилите жалби като проверява фактите обективно и всестранно и при необходимост взема писмени обяснения от служители на ИП, съответни лица и лица работещи по договор, както има право и да иска допълнителна информация и разяснения от жалбоподателя;
- ако е възможно, предприема действия за отстраняване на несъответствието или допуснатата техническа грешка;
- предлага налагане на трудови санкции по КТ или съобразно приложимото право в отношенията.
 - Контролира изготвянето на отговор на жалбата и контролира изпращането му до жалбоподателя.

4.2. Когато разглежда жалба, инвестиционният посредник поддържа връзка с клиентите или потенциалните клиенти ясно, на обикновен език, който е лесноразбираем, и отговаря на жалбата без неоснователно забавяне.

4.3. Инвестиционният посредник съобщава на клиентите или потенциалните клиенти своето становище по жалбата и уведомява клиентите или потенциалните клиенти 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.

4.4. Инвестиционният посредник е длъжен да уведомява КФН за постъпилите жалби и резултатите от тяхното разглеждане, съгласно изискванията, установени от КФН.

4.5. ОНС анализира данните от жалби и тяхното разглеждане, за да гарантира установяването и отстраняването на евентуални рискове или проблеми в бъдеще.

4.6. Инвестиционният посредник публикува подробности за процеса, прилаган при разглеждането на жалба. Тези подробности включват информацията относно политиката за управление на жалби и данни за контакт с ОНС. Информацията се предоставя на клиенти и потенциални клиенти при поискване или при приемане на жалба.

4.7. Подаването на жалба от клиенти и/или потенциалните клиенти на инвестиционния посредник е безплатно.

5. Обучение на служителите на инвестиционния посредник, провеждано от ОНС

5.7.1. ОНС организира обучение на служителите на инвестиционния посредник, които изпълняват функции, свързани с предоставяне на инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ. Обучението има за цел да повиши ефикасността при изпълнение на функциите на служителите.

5.7.2. Обучението се провежда най-малко веднъж годишно и при необходимост се провежда и обучение в зависимост от конкретните нужди.

5.7.3. Обучението следва постоянно да се доразвива, като се вземат предвид всички промени, в това число ново законодателство, стандарти или насоки, издадени от Европейския орган за ценни книжа и пазари (ЕОЦКП) и компетентните органи, промени в бизнес модела на инвестиционния посредник.

5.7.4. ОНС периодично извършва оценка дали служителите, които изпълняват функции в областта на инвестиционните услуги и дейности, са достатъчно добре осведомени и дали правилно прилагат политиките и процедурите на инвестиционния посредник.

5.7.5. Ръководителят на ОНС изготвя доклад за всяко проведено обучение, който се представя на управителния орган на дружеството, а при поискване - и на заместник-председателя на КФН.

5.7.6. ОНС подпомага ежедневната дейност на служителите от оперативните звена, като предоставя експертен опит и съвети, свързани със спазване на нормативните изисквания и вътрешните правила на посредника.

5.7.7. Ръководителят на ОНС извършва индивидуално обучение на всеки новоназначен служител, който изпълнява функции, свързани с услугите и дейностите по ЗПФИ и съставя документ, с който се удостоверява проведеното обучение.

5.7.8. Ръководителят на ОНС организира професионален инструктаж на служителите на ИП, чиито функции са пряко свързани със сключване на договори за предоставяне на инвестиционни или допълнителни услуги по ЗПФИ, както и с приемане, предаване или изпълнение на нареждания за сделки с финансови инструменти. Инструктажът може да се извършва и периодично, когато възникне необходимост от това, както и при промени в нормативни актове или вътрешни правила, изискващи това. В този случай лицето, извършило инструктажа, съставя документ, който удостоверява провеждането на инструктажа, съдържа общо описание на неговия предмет и се подписва от него и инструктираните лица.

6. Оценка на риска и Програма за наблюдение, изготвени и предлагани от ОНС.

6.1. Въз основа на прилагането на настоящите правила и извършените проверки най-малко веднъж годишно, в срок до 31 януари, ръководителят на ОНС изготвя и представя на управителния орган писмен документ, в който се съдържа обоснована оценка за нивото на риска, на който е изложен инвестиционният посредник, от неспазване на нормативните изисквания. При изготвяне на оценката се вземат предвид инвестиционните услуги и дейности на инвестиционния посредник, както и видовете търгувани и разпространявани финансови инструменти.

6.2. Инвестиционният посредник осигурява достъп на ръководителя на ОНС до цялата информация, необходима за изпълнение на изискванията по

предходната точка.

6.3. Идентифицираните рискове следва да се преразглеждат редовно, както и във всеки случай, когато е необходимо, за да се гарантира, че всички нови рискове се вземат предвид.

6.4. Представляващите инвестиционния посредник носят отговорност за ефективността на установената организация и изпълнението на функциите на отдела за Нормативно съответствие.

7. Програма за наблюдение на риска от несъответствие. Въз основа на изготвената по горния ред оценка на риска ръководителят на ОНС изготвя и представя на управителния орган ориентирана към риска програма за наблюдение в срок до 31 януари.

7.5. В програмата се вземат предвид всички области, в които инвестиционният посредник извършва инвестиционни услуги и дейности, както и всички важни допълнителни услуги, включително важната информация, събрана във връзка с наблюдението на разглеждането на жалби..

7.6. В програмата за наблюдение следва да бъдат установени приоритетите, определени чрез оценката на риска от неспазване на изискванията, което гарантира цялостен мониторинг на този риск.

7.7. За резултатите от извършеното наблюдение (мониторинг), в съответствие с програмата за наблюдение, ръководителят на ОНС изготвя и представя на управителния орган доклад в срок до 31 януари на следващата година.

7.8. Докладът за извършеното наблюдение обхваща:

- описание на изпълнението и ефективността на цялостната среда за контрол на инвестиционните услуги и дейности;
- обобщение на основните констатации от прегледа на политиките и процедурите;
- обобщение на проверките на място или на документалните прегледи, извършени от ОНС, включително установените нарушения и пропуски в организацията и процесите по проверка на съответствието, въведени от инвестиционния посредник, и предприетите в резултат на това мерки;
- всички рискове, идентифицирани в рамките на дейностите по мониторинг на ОНС;
- съответните промени и новости в регулаторните изисквания през обхванатия в доклада период и мерките, които са предприети и следва да бъдат предприети, за да се гарантира спазване на променените изисквания (когато висшият ръководен състав не е бил предварително информиран за тях от други източници);
- други важни въпроси, свързани със спазването на изискванията и възникнали след последния доклад;
- съществената кореспонденция с компетентните органи (когато висшият ръководен състав не е бил предварително информиран за тях от други източници).

8. Взаимоотношения с другите органи и лица, работещи за ИП (съответни лица, служители по трудов или граждански договор)

8.9. Служителите от ОНС осъществяват контрол за нормативно съответствие, като имат право на пълен достъп до цялата необходима информация и до всички документи, свързани с осъществяване на контролните правомощия.

- 8.10. Членовете на управителните и контролните органи на инвестиционния посредник и всички други лица, които работят по договор за инвестиционния посредник, са длъжни да съдействат на служителите от ОНС при осъществяване на техните функции.
- 8.11. Служител от ОНС присъства в адреса на управление и във всеки клон или офис, в който се сключват договори за предоставяне на инвестиционни или допълнителни услуги от ИП или се приемат нареждания. Изискването на изречение първо може да не се прилага от инвестиционния посредник за клонове или офиси, спрямо които то не би било подходящо с оглед вида и обхвата на извършваните в тези клонове или офиси инвестиционни услуги и дейности и начина на извършването им.
- 8.12. Инвестиционният посредник трябва по всяко време да може да докаже пред заместник-председателя на КФН наличието на обстоятелствата, които не налагат спазването на изречение първо и че неспазването му не води до нарушаване на принципите, установени в ЗПФИ и Делегиран Регламент 2017/565.

9. Подаване на сигнали от съответни лица и служители на ИП, работещи по договор за него, за нарушения, извършени от служители на ИП

ИП определя подходящи и ефективни процедури за подаване на вътрешни сигнали от служителите на инвестиционния посредник за нарушения допуснати или извършени от служители/съответни лица в дружеството, осигуряващи защита от несправедливо третиране на служителите на инвестиционния посредник, които подават сигнали за нарушения.

- 9.1. Сигнали за извършени нарушения от съответни лица или лица, работещи по договор за ИП се подават до ОНС.
- 9.2. При подаване на сигнал за извършено нарушение до ОНС, служителите или ръководителят на отдела, получили сигнала, нямат право да разпространяват информация за самоличността на подалия сигнала и съдържанието му.
- 9.3. Личните данни на подалия сигнала или на лица, посочени в сигнала (клиенти или служители на ИП) се защитават в съответствие със Закона за защита на личните данни;
- 9.4. Гарантира се поверителност във всички случаи за лицата, които подават сигнали за нарушения, освен ако нарушаването на поверителността се налага в предвидени от закон случаи при последващо досъдебно или съдебно производство.
- 9.5. Подадените сигнали по настоящия член се разглеждат от ОНС обективно, пълно и всестранно и случаят се проучва детайлно, като ОНС има право да събира гласни и писмени доказателства, като има право на пълен и неограничен достъп до информацията, необходима за проверка на сигнала. За разглеждането и докладването на резултатите от разгледани сигнали се прилага реда за разглеждане на жалби по настоящите Правила.
- 9.6. Анализ на подадените сигнали се прави от ОНС в годишния доклад и се включва в цялостната оценка на риска на дейността на ИП.

IV. ОТГОВОРНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОТДЕЛИТЕ

1. Служителите от Отдел „Нормативно съответствие” носят отговорност за умишлено укриване, заличаване или изопачаване на данни, установени при

проверките, за нарушения на вътрешните правила на инвестиционния посредник, пропуски, несъответствия или нарушения на ЗПФИ, актовете по прилагането му, пряко приложими Регламенти, Делегирани Регламенти или други правни актове, които регулират дейността на инвестиционния посредник.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Използваните в настоящите Правила термини и изрази имат значението, което им се придава съгласно ЗПФИ, актовете по прилагането му, както и съответните Делегирани Регламенти на ЕК.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите Правила са приети и изготвени на основание чл. 67, ал. 2 от Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) и чл. 22 и 24 от Делегиран Регламент (ЕС) № 2017/565 на ЕК.

§ 2. Настоящите правила са задължителни за всички служители, лица, работещи по трудов или граждански договор за ИП, членовете на управителните органи на ИП, както и за съответните лица по смисъла на ЗПФИ.

§ 3. При постъпването на работа или подписване на съответния договор всяко лице се запознава с Правилата и се задължава да се съобразява с тях.

§ 4. Настоящите Правила за организацията и правомощията на Отдел „Нормативно съответствие“ на инвестиционен посредник ИП „ФАКТОРИ“ АД са приети от Съвета на директорите на заседание, проведено на 02.05.2018 г.