

## ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И ПРАВОМОЩИЯТА НА ОТДЕЛ „ПРАВЕН, НОРМАТИВНО СЪОТВЕТСТВИЕ И ВЪТРЕШЕН ОДИТ“ НА "КАРОЛ" АД

### РАЗДЕЛ I

#### Принципи и цели на Отдел „Правен, нормативно съответствие и вътрешен одит“ (ОПНСВО)

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

2. Основните принципи прилагани в дейността на ОПНСВО са :

- стриктно спазване на действащото законодателство;
- създаване на условия за избягване на конфликти на интереси между дружеството и неговите клиенти, както и между клиентите помежду им;
- 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 другите подзаконовни нормативни актове по прилагането на закона и имплементирането на европейското законодателство;
- създаване на организация за установяване на несъответствия в дейността на дружеството като инвестиционен посредник със законови и регулаторни изисквания;
- етичност и коректност във взаимоотношенията с клиентите и лицата, работещи за инвестиционния посредник;
- 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;
- спазване на конфиденциалност на взаимоотношенията с клиентите и защита на търговската тайна;
- неизползване на получената от клиент информация във вреда на клиента, в собствена полза или в полза на трети лица;
- сключване на сделките за сметка на клиента при най-добрите възможни условия и според разпоредбите на българското законодателство;
- третиране на клиентите съобразно тяхната категоризация и профил, както и осигуряване на достъп до информация, съгласно нормативните изисквания;
- висока ефективност и функционалност, ясно и точно разграничаване на правата, задълженията и отговорностите;

- ясна и строга отчетност;
- независимост на отдела за нормативно съответствие.

## **РАЗДЕЛ II**

### **Структура на Отдел „Правен, нормативно съответствие и вътрешен одит“ (ОПНСВО)**

1. ОПНСВО 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 ОПНСВО 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 ОПНСВО, както и всички служители на отдела, не могат да бъдат брокери, инвестиционни съветници, 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 ОПНСВО.

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, както и ако нормативната уредба позволяват това, ОПНСВО може да се състои от един служител.

## **РАЗДЕЛ III**

### **Правомощия на ОПНСВО. Проверки, доклади и програми**

**1. ОПНСВО 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 ОПНСВО, не участват в изпълнението на контролираните от тях услуги или дейности;

ж) Начинът на определяне на възнаграждението на лицата, работещи в ОПНСВО, 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 ОПНСВО 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 ОПНСВО извършва в оперативната дейност на инвестиционния посредник:**

- в края на всеки месец ОПНСВО 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 ОПНСВО 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 лице, работещо по договор за ИП или трето лице;

- 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 представяван 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. Консултантската функция на ОНС
- изпълнява и други функции, възложени му съгласно ЗПФИ, ЗМИП, приложими Делегирани Регламенти, наредбите на КФН и от настоящите правила.

**2. Оформяне на протоколи за проверки и доклади.** При извършване на каквито и да било проверки от ОПНСВО 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.

2.1. В срок 3 работни дни от извършване на проверката протоколът се представя на ръководителя на ОПНСВО, който се запознава с констатациите в него и го утвърждава, съответно разпорежда извършването на допълнителни действия. Ако ОПНСВО се състои от един служител в съответствие с Раздел II.т.5, резултатите от извършените проверки се обобщават в изготвен от него доклад до СД.

2.2. В срок до 10-то число на всеки месец ръководителят на ОПНСВО изготвя и представя на СД на ИП доклад за проверките, извършени от отдела през предходния месец. В доклада се посочват констатираните несъответствия и предприятиите 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 Изпълнителните директори за приемане на промени в настоящите правилата, в случай че те не осигуряват в достатъчна степен изпълнението на тези изисквания.

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

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

2.4.1. В случай, че лицето, работещо за ИП, не се съобрази с указанията на ОПНСВО и/или несъответствието продължи, ръководителят на ОПНСВО уведомява незабавно

Изпълнителните директори на ИП и предлага налагане на дисциплинарно наказание или друга санкция, вкл. прекратяване на трудовия или граждански договор с това лице.

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

3.1. Ред за разглеждане на жалби от ОПНСВО:

- 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 трети лица и лица работещи по договор, като има право да иска допълнителна информация и разяснения и от жалбоподателя;
- ако е възможно, предприема действия за отстраняване на несъответствието или допуснатата техническа грешка;
- предлага на ръководството на инвестиционния посредник налагане на трудови санкции по КТ или други съобразно приложимото право в отношенията.
- Контролира изготвянето на отговор на жалбата и контролира изпращането му до жалбоподателя.

3.2. 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.

3.3. 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.

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

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

3.6. Инвестиционният посредник предоставя вътрешната си политика за управление на жалби и данни за контакт с ОПНСВО. на клиенти и потенциални клиенти при поискване или при приемане на жалба.

3.7. Подаването на жалба от клиенти и/или потенциални клиенти на инвестиционния посредник е безплатно.

#### **4. Обучение на служителите на инвестиционния посредник, провеждано от ОПНСВО**

4.1. ОПНСВО 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.

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

4.1.2. 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.

4.1.3. ОПНСВО 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.

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

4.1.5. ОПНСВО 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.

4.1.6. Ръководителят на ОПНСВО 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.

4.1.7. Ръководителят на ОПНСВО 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.

## **5. Оценка на риска и Програма за наблюдение, изготвени и предлагани от ОПНСВО.**

5.1. Въз основа на прилагането на настоящите правила и извършените проверки най-малко веднъж годишно, в срок до 31 януари, ръководителят на ОПНСВО 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.

5.2. Инвестиционният посредник осигурява достъп на ръководителя на ОПНСВО до цялата информация, необходима за изпълнение на изискванията по предходната точка.

5.3. 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.

5.4. Представляващите инвестиционния посредник носят отговорност за ефективността на установената организация и изпълнението на функциите на ОПНСВО.

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

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. За резултатите от извършеното наблюдение (мониторинг), в съответствие с програмата за наблюдение, ръководителят на ОПНСВО изготвя и представя на управителния орган доклад в срок до 31 януари на следващата година, както и на заместник-председателя на КФН в нормативно определен срок, когато това се изисква съгласно действащото законодателство.

6.4. 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 ОПНСВО, 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 ОПНСВО;
- 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).

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

1. Служителите от ОПНСВО 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.

2. 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 ОПНСВО при осъществяване на техните функции.

3. Служител от ОПНСВО 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.

3.1. 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.

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

- 8.1. Сигнали за извършени нарушения от съответни лица или лица, работещи по договор за ИП се подават до ОПНСВО.
- 8.2. При подаване на сигнал за извършено нарушение до ОПНСВО, служителите или ръководителят на отдела, получили сигнала, нямат право да разпространяват информация за самоличността на подалия сигнала и съдържанието му.
- 8.3. 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;
- 8.4. 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.
- 8.5. Подадените сигнали по настоящия член се разглеждат от ОПНСВО обективно, пълно и всестранно и случаят се проучва детайлно като ОПНСВО 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.
- 8.6. Анализ на подадените сигнали се прави от ОПНСВО в годишния доклад и се включва в цялостната оценка на риска на дейността на ИП.

## **РАЗДЕЛ IV ВЪТРЕШЕН ОДИТ**

1. Инвестиционният посредник, когато е приложимо и с оглед на естеството, мащаба и сложността на неговата дейност и вида и обхвата на извършваните инвестиционни услуги и дейности, създава и поддържа звено за вътрешен одит, който структурно е част от ОПНСВО, но функционира отделно и независимо от другите отдели, звена и дейности.

2. Функциите на звено "Вътрешен одит" са свързани с:

- 2.1. Изготвяне, предлагане и спазване на план за извършване на одитни проверки;
- 2.2. Проверка и оценка на адекватността и ефективността на приетите от инвестиционния посредник вътрешни правила и създадените системи за вътрешна организация, нормативно съответствие, контрол, съхраняване и обработка на информацията, счетоводна отчетност и др.
- 2.3. Изготвяне на препоръки в съответствие с резултатите от извършените вътрешни одитни проверки и да следи за спазването на тези препоръки от отговорните за това лица;
- 2.4. Изготвяне на доклади до СД по въпросите свързани с одитните проверки.



3. За лицата от звено "Вътрешен одит" и за неговия ръководител се прилагат съответно изискванията за лицата и ръководителя на Отдел „Правен, нормативно съответствие и вътрешен одит“.
4. Звеното за вътрешен одит изготвя и представя на СД на инвестиционния посредник до 10-о число на месеца, следващ всяко шестмесечие доклад за дейността на звеното, в който посочва констатираните непълноти и несъответствия, както и предприетите мерки за отстраняването им.
5. Звеното за вътрешен одит изготвя и представя на СД на инвестиционния посредник до 10-о число на месеца, следващ края на календарната година доклад за дейността на звеното, в който посочва констатираните непълноти и несъответствия, както и предприетите мерки за отстраняването им през изтеклата година.
6. Инвестиционният посредник може да не създава звено (или отдел) за вътрешен одит, съответно той може да се състои само от едно лице, ако поддържането на такъв не съответства на естеството, мащаба и комплексността на дейността му и вида и обхвата на извършваните инвестиционни услуги и дейности.
7. Съветът на директорите на инвестиционния посредник ежегодно в срок до 31 януари преглежда и оценява функционирането на звеното за вътрешен одит, като приема съответни мерки при необходимост от подобряване на неговата дейност. Независимо от изискването по предходното изречение управителният орган приема съответни мерки за подобряване на вътрешния одит при констатиране на необходимост от това.

#### **V. ОТГОВОРНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОТДЕЛА И ЗВЕНАТА**

1. Служителите от Отдел „Правен, нормативно съответствие и вътрешен одит“ 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 изготвени и приети на основание 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 „Правен, нормативно съответствие и вътрешен одит“ на инвестиционен посредник “КАРОЛ” АД са приети от Съвета на директорите на заседание, проведено на 22.01.2018 г.

