

**ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ПОДАДЕНИ ОТ ИНВЕСТИТОРИИ НА
ИСКАНИЯТА И ВЪЗРАЖЕНИЯТА НА ЛИЦАТА, ЧИЯТО ДЕЙНОСТ ИЛИ ПОРТФЕЙЛ УД
УПРАВЛЯВА
извадка от
ПРАВИЛА ЗА ВЪТРЕШНАТА ОРГАНИЗАЦИЯ И ВЪТРЕШНИЯ КОНТРОЛ НА “АЛФА АСЕТ
МЕНИДЖМЪНТ” ЕАД**

XIII. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ИСКАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА НА КЛИЕНТИ

Чл. 24. (1) Управляващото дружество създава и поддържа организация за обработка на жалби, която осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси. Жалбите се подават по адрес на управляващото дружество в писмен вид или чрез други канали за комуникация, установени в конкретния договор с инвеститора/лицата, чиито портфейл се управлява.

(2) Отдел “Нормативно съответствие и вътрешен контрол” завежда в специален дневник постъпилите жалби на инвеститори и притежатели на дялове от управлявани договорни фондове, който съдържа данни за наименованието/името на жалбоподателя и уникален номер; седалище и адрес на управление/адрес на физическо лице; дата на постъпване и номер на жалбата; информация за съхраняваните първични документи и друга допълнителна информация, дата на разглеждане на жалбата, кратко описание на предприетите мерки, включително дата на изпращане на отговора, данни за лицето извършило вписванията в дневника.

(3) Отдел „Нормативно съответствие и вътрешен контрол“ съхранява постъпилите искания, жалби, възражения на притежателите на дялове и на лицата, чиято дейност или портфейл УД управлява, както и последващата кореспонденция с тях.

(4) При обработването на постъпила жалба отдел „Нормативно съответствие и вътрешен контрол“ събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на случая. Кореспонденцията с жалбоподателя се води на ясен и разбираем за него език.

(5) Писменият отговор, съответно предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпили жалби, се предоставя от отдел “Нормативно съответствие и вътрешен контрол” на Съвета на директорите в срок до 3 работни дни след постъпване на жалбата. Отговорът трябва да съдържа мотиви за позицията на управляващото дружество по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

(6) Решение по постъпили искания, жалби и възражения на притежателите на дялове и на лицата, чиято дейност или портфейл УД управлява, се взема от Съвета на директорите в съответствие с разпределението на функциите им, съгласно Устава и Правилника за работа на Съвета на директорите на УД.

(7) Писменият отговор се изпраща на жалбоподателя от отдел “Нормативно съответствие и вътрешен контрол” в срок от 3 дни от вземането на решението по постъпилата жалба без излишно забавяне, но не по-късно от 10 работни дни от постъпването на жалбата. Когато в рамките на срока по изречение първо не може да бъде изпратен отговор, управляващото дружество уведомява жалбоподателя и КФН незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

(8) Инвеститорите имат право да подават жалби, без да заплащат такса, като безплатно им се предоставя и информация за реда и процедурите за обработка на подадени жалби.

(9) Управляващото дружество анализира постъпилите жалби и предприема мерки за отстраняване на установени слабости в дейността си, констатирани въз основа на жалбите, като най-малко непрекъснато анализира информацията за разглеждането 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; 2. преценка дали установените слабости имат

влияние и върху други процеси или предлагани продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

(10) Преди сключване на договор управляващото дружество задължително предоставя по лесно достъпен начин на инвеститорите и клиентите по договори за управление на портфейл информацията по настоящия раздел и интернет страницата, на която тази информация е публикувана, както и възможностите за подаване на жалби пред КФН, пред други държавни органи, заедно с формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

(11) Управляващото дружество в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставят на комисията информация за: 1. датата на получаване и уникалния номер на жалбата; 2. името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата; 3. името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата; 4. мерките, предприети във връзка с жалбата; 5. датата, на която е изпратен отговор на жалбата, и способ за изпращането му; 6. броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба; 7. кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване; 8. способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата.