

ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА УД „ПФБК АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ АД

Раздел 1 ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящата политика се прилага във връзка с дейността на Управляващо дружество „ПФБК Асет Мениджмънт“ АД (Дружеството или УД), като осигурява ефективни и открити процедури за разумно и своевременно разглеждане на получените жалби. Създава се и се поддържа организация за обработка на жалби, която осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликти на интереси. Във връзка с изпълнението на тези свои задължения управляващото дружество прилага разпоредбите на Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране (ЗДКИСДПКИ), Наредба № 44 от 20 октомври 2011 г. за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (Наредба № 44), Законът за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) и др.

Чл. 2. Съгласно чл. 118 от Наредба № 44 Управляващото дружество приема и документираща всяка подадена жалба и мерките, предприети във връзка с нея. Инвеститорите имат право да подават жалби, без да заплащат такса. Информацията относно Политиката за разглеждане на жалби се предоставя безплатно на инвеститорите.

Раздел 2 РЕД ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 3. Ред за подаване на жалби до УД:

1. Писмено изготвяне на жалба с точно обясняване на проблема и определяне на исканията за прилагане на мерки. Прилагат се и съответните документи, които имат отношение към случая.
2. Подаване на жалбата на адреса на УД, указан на уеб страницата на дружеството или по електронна поща.

Чл. 4. Дружеството завежда в специален Дневник постъпилите жалби на акционери на управляваните инвестиционни дружества, съответно от притежатели на дялове във фонд, както и на клиенти или потенциални клиенти във връзка с допълнителните услуги, оказвани от управляващото дружество.

В Дневника за жалбите на клиентите по чл. 118 от Наредба № 44, включително за жалбите на акционери и притежатели на дялове в управлявани инвестиционни дружества и договорни фондове, се включват следните данни:

- а) дата на получаване и уникален номер на жалбата в УД;
- б) уникалният номер на жалбоподателя;
- в) съответстващ номер на съхраняваните първични документи в архива на УД, както и друга допълнителна информация;
- г) име и подпис на лицето, извършило вписването по б. "а-в"; д) дата на разглеждане на жалбата от УД;
- е) мерки, предприети във връзка с жалбата;
- ж) име на лицето, извършило вписването по б. "д" и "е".

Жалбите се завеждат в деня на постъпването им при спазване на изискванията на Наредба №44. УД определя нивото на достъп на информация при обработката на жалби съгласно изискванията на Наредба № 44.

Чл. 5. При обработка на жалбата УД:

1. събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;
2. води кореспонденция на ясен и разбираем за двете страни език.

Чл. 6. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на управляващото дружество по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред Комисия за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

Чл. 7. Дружеството съхранява постъпилите жалби, искания и възражения на лицата, чиято дейност или портфейл управлява.

Чл. 8. Управляващото дружество регистрира, разглежда и отговоря на всяка жалба не по-късно от 10 работни дни от датата на постъпването ѝ. Когато в рамките на срока по изречение първо не може да бъде изпратен отговор, управляващото дружество уведомява жалбоподателя и Комисия за финансов надзор незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор. Писменият отговор, съответно предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпили жалби, искания и възражения се предоставя от дружеството.

Чл. 9. Решение по постъпили жалби, искания и възражения на лицата и фондовете, чиято дейност или портфейл УД управлява, се взема от изпълнителния директор или от Съвета на директорите в съответствие с разпределението на вътрешните функции.

Чл. 10. Управляващото дружество анализира постъпилите жалби и да предприема мерки за отстраняване на слабости в дейността си, констатирани въз основа на жалбите, като 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 си;
2. преценка дали установените слабости имат влияние и върху други процеси или предлагани продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

Чл. 11. Управляващото дружество в срок от 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставя на Комисия за финансов надзор 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.

Раздел 3

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на настоящите правила и съгласно Допълнителните разпоредби на Наредба №44 „жалба“ е оплакване от лице във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл от управляващо дружество.

Раздел 4

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Разпоредбите на настоящата Политика са задължителни за ръководството и служителите на УД.

§ 3. Преди сключване на договор с инвеститор управляващото дружество му предоставя по лесен достъпен начин, може и на своята интернет страница, следната информация:

1. ред за подаване на жалби съгласно Политиката за разглеждане на жалби и интернет страницата;
2. възможност за подаване на жалби пред Комисия за финансов надзор и други държавни органи, форми за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

§4. Настоящата политика се приема и изменя от висшето ръководство.

Настоящата политика е приета на заседание на Съвета на директорите на дружеството на 12.02.2021 г.