

ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА УД „ЕКСПАТ АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД

Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящата политика се прилага във връзка с дейността на Управляващо дружество „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД 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 документира 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 II РЕД ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 3. Ред за подаване на жалби до УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД:

1. Писмено изготвяне на жалба по Образец в Приложение 1 на Политиката за разглеждане на жалби 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 „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД указан на уеб страницата на дружеството или по електронна поща на адрес: clients@expat.bg

Чл. 4. Отдел “Маркетинг, реклама и връзки с инвеститорите”, сектор “Връзки с инвеститорите” приема и 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 Дневник 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) уникалния 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 чл. 149, ал. 2 от Наредба №44. УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД определя нивото на достъп на информация при обработката на жалби съгласно изискванията на чл. 118 и чл. 195 от Наредба № 44.

Чл. 5. При обработка на жалбата УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД:

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. Отдел “Маркетинг, реклама и връзки с инвеститорите”, сектор “Връзки с инвеститорите” съхранява постъпилите жалби, искания и възражения на лицата, чиято дейност или портфейл Дружеството 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 отдел “Маркетинг, реклама и връзки с инвеститорите”, сектор “Връзки с инвеститорите”.

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 функциите им, съгласно Устава и Правилника за работа на Съвета на директорите на УД.

Чл. 10. Управляващото дружество анализира постъпилите жалби и да предприема мерки за отстраняване на 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 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 IV 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.
Формата за жалби, която се попълва, е приложена като Образец към настоящата Политика.

Раздел V ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Разпоредбите на настоящата Политика са задължителни за ръководството и служителите на УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД.

§ 3. Преди сключване на договор с инвеститор управляващото дружество му предоставя в своята интернет страница: www.expat.bg, публикувана следната информация:

1. ред за подаване на жалби съгласно Политиката за разглеждане на жалби на УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД;
2. възможност за подаване на жалби пред Комисия за финансов надзор и други държавни органи;
3. 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 УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД на 20.12.2016 г.

Съвет на директорите на
„Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД:

.....
/Николай Василев/

.....
/Никола Янков/

.....
/Лъчезар Димов/

.....
/Мария Войчинова/

.....
/Никола Веселинов/



ЖАЛБА

Вх. № / дата:

ДО:
УД „Експат Асет
Мениджмънт“ ЕАД*данни за жалбоподателя*

Име Презиме Фамилия* ЕГН	Наименование на лицето, срещу което е жалбата*
Наименование на юридическото лице* ЕИК	Адрес на лицето, срещу което е жалбата
Адрес и тел. на жалбоподателя*	Пощенски код на лицето, срещу което е жалбата
Пощенски код на жалбоподателя	
е-mail на жалбоподателя	
Предмет на жалбата* (Подробно изложение на оплакванията и исканията):	
(продължете на отделен лист, ако е необходимо)	
Моля приложете копия на всички налични доказателства, ако разполагате с такива (копие от документи, на които се основава жалбата/сигнала)	
Място*	Подпис*
Дата*	

*задължителни полета

Забележки:

1. Полето „Наименование на юридическото лице“ задължително се попълва, ако жалбата/сигнала се подава от юридическо лице;
2. Към жалбата, подадена чрез пълномощник, се прилага пълномощно;
3. В случай, че жалбата се подава по електронен път, полето „Подпис“ трябва да бъде попълнено. Жалбата може да бъде подписана с електронен подпис или подадена в сканиран вид.

ИНФОРМАЦИЯ ПО ЧЛ. 19 ОТ ЗАКОНА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД е администратор на лични данни по смисъла на чл. 3 от Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД).

Предоставените от Вас лични данни, при условията на чл. 19 от ЗЗЛД се събират, обработват и съхраняват от УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД за нуждите на разглеждането на подадената от Вас жалба.

Информацията, предоставена с подадената жалба, не се предоставя на трети лица, освен при наличие на изрично съгласие и/или в предвидени в нормативен акт случаи.

При непредоставяне на лични данни УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД не може да осигури разглеждане на жалбата.

Всяко физическо лице има право на достъп до отнасящите се за него лични данни, които се обработват от УД „Експат Асет Мениджмънт“ ЕАД, и право на коригиране на същите при условията и реда, предвиден в ЗЗЛД.

