

# ПОЛИТИКА ЗА ПРИЕМАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ НА УД „ЕФ АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ АД

## Раздел I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (Изм. с решение на СД от 29.06.2022 г.) Политиката за приемане и обработване на жалби на УД „ЕФ АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ АД /Политиката/, наричано по-долу само „дружеството“ или „управляващото дружество“ регламентира системата за приемане и обработване на жалби в дружеството. Настоящата политика се прилага от УД “ЕФ Асет Мениджмънт” АД и в качеството му на Лице, управляващо алтернативни инвестиционни фондове (ЛУАИФ).

Чл. 2. Целта на Политиката е да се създаде и поддържа организация за обработка на жалби, която да осигури справедливо разглеждане на всеки случай и да гарантира идентифицирането и избягването на конфликти на интереси.

Чл. 3. При изготвянето и прилагането на Политиката се отчитат следните основни принципи: осигуряване на надеждно и ефективно управление на приемането и обработването на жалбите, постъпили в дружеството и прилагане на мерки за избягване на конфликти на интереси.

Чл. 4. Управляващото дружество анализира постъпилите в дружеството жалби и предприема мерки за отстраняване на констатираните въз основа на постъпили жалби слабости, 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.

Чл. 5. С цел установяване на общи слабости в дейността си, управляващото дружество анализира всеки отделен случай и преценява дали установените слабости имат влияние и върху други процеси или предлагани продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

Чл. 6. Преди сключване на договор управляващото дружество предоставя по лесно достъпен начин следната информация:

1. реда за подаване на жалби съгласно политиката за приемане и обработка на жалби и интернет страницата, на която е публикувана;

2. възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

## Раздел II ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 7. (изм. с Решение на СД от 13.05.2020г.) Право да подаде безплатно жалба има всеки клиент на управляващото дружество. Жалбата може да бъде подадена в писмен вид на български и/или английски език:

- в офиса на дружеството или по пощата на следния адрес: гр. София 1592, район Искър, бул. „Христофор Колумб” № 43]

- по електронна поща на следния адрес: office@efam.bg. По електронна поща се приемат жалби само ако същите са постъпили от електронната поща, която клиентът е посочил за комуникация при възникване на договорните отношения.

Чл. 7а. (Нов, приет с Решение на СД от 13.05.2020г.) Анонимни жалби не се разглеждат.

Чл. 8. Управляващото дружество е длъжно да регистрира, разгледа и отговори на всяка жалба без излишно забавяне, но не по-късно от 10 работни дни от датата на постъпването ѝ.

Чл. 9. Когато в рамките на срока по чл. 8 не може да бъде изпратен отговор, управляващото дружество уведомява жалбоподателя и Комисията за финансов надзор незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

Чл. 10. (изм. с Решение на СД от 24.10.2022 г. и от 19.01.2023г.) Служителите в отдел “Маркетинг, реклама и отношения с клиенти“ вписват в регистър постъпилите жалби в деня на постъпването им при спазване на изискванията на Наредба № 44 за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове, алтернативните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове, и ги предават най-късно до края на следващия работен ден за разглеждане на ръководителя на Отдел „Нормативно съответствие“.

Чл. 11. (1) Ръководителят на Отдел „Нормативно съответствие“ се запознава с подадената жалба и извършва своевременно необходимите проучвания или проверки.

(2) (нова, приета с решение на СД от 19.01.2023 г.) Ръководителят на Отдел „Нормативно съответствие“ създава досие за всяка жалба, което съдържа всички събрани или създадени от управляващото дружество документи и информация по отношение на жалбата. Управляващото дружество съхранява в продължение на 5 години документите и информацията в досието.

Чл. 12. Ръководителят на Отдел „Нормативно съответствие“ провеждат среща или телефонен разговор със жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на Ръководителя на Отдел „Нормативно съответствие“ на срещата присъства и служителя на управляващото дружество, срещу когото е подадена жалбата.

Чл. 13. (изм. с Решение на СД от 15.03.2018г.) При обработката на жалбата управляващото дружество:

1. събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;

2. води кореспонденция на ясен и разбираем за двете страни език - български и/или английски

Чл. 14. Проведените разговори във връзка с изясняване на случая се документират от Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“.

Чл. 15. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на управляващото дружество по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред Комисията 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. 16. Когато жалбата е напълно или частично основателна, управляващото дружество полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

Чл. 17. При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата участие вземат и представляващите дружеството.

Чл. 18. В срок от 10 работни дни от подаване на жалбата, ръководителят на отдел „Нормативно съответствие” изготвя писмен отговор на жалбоподателя, предоставя го за подпис на представляващите дружество и го изпраща на жалбоподателя.

Чл. 19. Управляващото дружество, в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставят на Комисията за финансов надзор информация за:

1. датата на получаване и уникалния номер на жалбата;
2. (изм. с Решение на СД от 24.10.2022 г.) името/наименованието и идентификационния номер на лицето, 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 III** **РЕГИСТЪР НА ЖАЛБИТЕ** (загл., изменено с решение на СД от 19.01.2023г.)

Чл. 21. (Изм. с решение на СД от 19.01.2023г.) Жалбите, постъпили в управляващото дружество се вписват в регистър на жалбите в деня на постъпването им на магнитен и/или хартиен носител.

Чл. 22. Управляващото дружество осигурява високо ниво на сигурност по време на обработката на електронните данни, както и по отношение на целостта и поверителността на записаната информация.

Чл. 23. (изм. с Решение на СД от 24.10.2022 г.) Управляващото дружество определя нивото на достъп на информация при обработката на жалби съгласно изискванията на чл. 118 и 195 от Наредба № 44 от 20.10.2011 г. за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове, алтернативните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове и настоящата политика.

Чл. 24. Дневникът на жалбите на клиенти на управляващото дружество съдържа следната информация:

1. датата на получаване и уникалният номер на жалбата в управляващото дружество;
2. клиентският номер на жалбоподателя;

3. съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на управляващото дружество, както и друга допълнителна информация;
4. името и подписът на лицето, извършило вписването на жалбата;
5. датата на разглеждане на жалбата от управляващото дружество;
6. мерките, предприети във връзка с жалбата;
7. името на лицето, извършило вписването на предприетите мерки.

Чл. 25. (изм. с решение на СД от 19.01.2023г.) Регистърът по чл. 24 се води и съхранява от отдел “Маркетинг, реклама и отношения с клиенти”.

**Раздел IV**  
**ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ ПРЕД ДЪРЖАВНИ ОРГАНИ**  
**ИЗВЪНСЪДЕБНО УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ**  
(Нов, приет с Решение на СД от 13.05.2020г.)

Чл. 26. Освен пред Управляващото дружество по начините, описани в чл. 7 от настоящата Политика, клиентите могат да се обърнат към:

- Комисия за финансов надзор – адрес: гр. София 1000, Ул. „Будапеща” №16, централа: +3592 94 04 999, електронна поща: delovodstvo@fsc.bg;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по ЗПФИ и на дейностите и услугите по чл. 86, ал.1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставяне на финансови услуги от разстояние в тези сектори към Комисията за защита на потребителите на адрес: Гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков №4А, телефон: + 359 2 933 05 90; 4 електронна поща: adr.finmarkets@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.b ;
- Обща помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите със седалище гр. София, на адрес: гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков №4А, , телефон: + 359 2 933 05 17; електронна поща: adr.sofia@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg.
- Медиатор, вписан в единният регистър на медиаторите за извънсъдебно разглеждане на спорове по Закона за медиацията: адрес – ул. Аксаков № 5, тел. 02 / 92 37 345 интернет страница: www.justice.government.bg.

**Раздел V**  
**ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**  
(Предишен IV, изм. с Решение на СД от 13.05.2020г.)

§ 1. (изм. с Решение на СД от 13.05.2020г. и от 19.01.2023г.) Настоящата политика е приета на заседание на Съвета на директорите на УД „ЕФ АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ АД, проведено на 29.12.2016 г. и са изменени с Решения на Съвета на директорите на УД „ЕФ АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ АД, от 15.03.2018г. и от 13.05.2020 г., като измененията влизат в сила от датата на приемането им, и от 29.06.2022 г. и 24.10.2022 г. като измененията влизат в сила след получаване на лиценз за ЛУАИФ и последващо изменена с решение на СД от 19.01.2023г., като измененията влизат в сила от датата на приемането им.

§ 2. (изм. с Решение на СД от 24.10.2022 г.) Настоящата политика е приета на основание чл. 118 ал. 1 от Наредба № 44 от 20.10.2011 г. за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове,

алтернативните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондовеи чл. 104, ал. 1, т. 7 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране.

§ 3. С настоящата политика се отменя Раздел III. „Ред за разглеждане на жалби, искания и възраженията на клиенти“ от Правилата за вътрешната организация и вътрешния контрол на УД “ЕФ АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ” АД.