

## **ПОЛИТИКА ЗА ЖАЛБИТЕ, ПОСТЪПИЛИ В УД „ДИ ВИ АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД**

**Чл.1.** Настоящата политика (Политиката) се прилага от УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ АД (УД) по отношение на подадени в УД жалби от притежатели на дялове в управляваните от УД колективни инвестиционни схеми (КИС) и от други клиенти на УД.

**Чл. 2.** Целта на Политиката е да се създаде и поддържа организация в УД за разумно и бързо обработване на жалби от инвеститорите, която осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликт на интереси.

**Чл.3.** Служител от Отдел “Маркетинг и реклама и отношения с инвеститорите”, завежда в специален дневник постъпилите жалби от притежатели на дялове в управляваните от УД КИС и от други клиенти на УД в деня на постъпването им.

**Чл.4.** В дневника на постъпилите жалби се вписват следните данни:

- а) датата на получаване и уникалният номер на жалбата в УД;
- б) името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;
- в) съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на УД, както и друга допълнителна информация;
- г) името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата;
- д) датата на разглеждане на жалбата от УД;
- е) мерките, предприети във връзка с жалбата;
- ж) името на служителя, извършил вписванията в дневника.

**Чл.5.** След постъпване на жалбата и след нейното завеждане в дневника служител от отдел “Маркетинг и реклама и отношения с инвеститорите ” незабавно я предоставя на Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие”, който преценява с оглед естеството на жалбата, на кого следва да се възложи извършването на съответната проверка.

**Чл.6.** Служителят от УД, извършващ проверката, събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата, като при необходимост може да проведе среща или телефонен разговор с жалбоподателя за изясняване на описания в жалбата случай. Когато в жалбата се посочва определено лице, което по договор работи за УД, последното може да присъства на срещата по преценка на ръководителя на отдел “Нормативно съответствие”.

**Чл.7.** Когато установи, че жалбата е напълно или частично основателна, служителите от заинтересования отдел в УД и Ръководителят на отдел “Нормативно съответствие” полагат дължимата грижа за удовлетворяване на интересите на клиента и за предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

**Чл.8.** При необходимост в разглеждането на жалбата участват и изпълнителните директори на УД.

**Чл.9.** По преценка на Ръководителя на отдел "Нормативно съответствие" жалбата може да се постави за обсъждане и от Съвета на директорите на УД.

**Чл.10.** В срок до 10 работни дни от датата на постъпване на жалбата, УД изготвя писмен отговор, който изпраща на жалбоподателя. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на УД по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор (КФН) и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

**Чл.11.** Когато в рамките на 10 работни дни не може да бъде изпратен отговор, УД уведомява жалбоподателя и КФН незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

**Чл.12.** Отдел "Маркетинг и реклама и отношения с инвеститорите" съхранява всички постъпили в УД жалби за период от 5 години. При изключителни обстоятелства по изискване на КФН УД може да съхранява някои от документите или цялата документация за по-дълъг срок в зависимост от естеството на финансовите инструменти или сделката с активи от портфейла, ако това е необходимо за упражняване на надзорните функции на КФН.

**Чл.13.** В срок от 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, УД предоставя на КФН 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.

**Чл.14.** Клиентите на УД не заплащат такса за подадените от тях жалби.

## **ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ ПРЕД КФН**

**Чл.15.** В случай че жалбоподателят не е доволен от становището на УД по жалбата, той може да я изпрати и до КФН чрез електронна поща на: [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg) или на следния адрес: Комисия за финансов надзор, ул. „Будапеща“ № 16, 1000 гр. София.

## ФОРМИ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ

**Чл. 16. (1)** При невъзможност УД и жалбоподателят да разрешат доброволно спор по повод постъпила и разгледана от УД жалба, същият може да се отнесе за разглеждане и решаване от Арбитражния съд при Българската търговско-промишлена палата съобразно неговия Правилник и в състав от трима арбитри.

(2) Мястото на арбитража е гр. София.

(3) Решението на Арбитражния съд е окончателно и подлежи на незабавно изпълнение.

**Чл.17.** При невъзможност УД и жалбоподателят да разрешат доброволно спор по повод постъпила и разгледана от УД жалба, същия може да бъде решен чрез медиатор, постигайки споразумение. Споразумението обвързва само страните по спора и задължава страните само за това, за което са се договорили.

### ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**Чл. 18. (1)** Настоящата Политика е приета с решение на Съвета на директорите на УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД от 22.12.2016 г.

(2) УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД редовно следи за ефективността на Политиката, като при необходимост извършва съответните промени в нея.

(3) УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД предоставя на притежателите на дялове в КИС и на другите си клиенти Политиката чрез публикуването ѝ на интернет страницата на УД – [www.dvam.bg/Информация за инвеститорите](http://www.dvam.bg/Информация за инвеститорите).

За „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД: .....



Красимир Петков  
Изпълнителен директор



Иван Балтов  
Изпълнителен директор