

ПОЛИТИКА ЗА АДМИНИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ПОСТЪПИЛИ В УД „ДИ ВИ АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящата Политика за администриране и разглеждане на жалби, постъпили в УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД (Политиката) се прилага от управляващото дружество по отношение на подадени жалби от клиенти - притежатели на дялове в организираните и управлявани от него колективни инвестиционни схеми (КИС), както и от други клиенти, на които УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД (УД, Дружеството) предоставя услуги по управление на портфейл или инвестиционни консултации (съвети), или от потенциални клиенти, общо наричани „клиенти“ за целите на Политиката.

Чл. 2. Целта на настоящата Политика е да се създадат и поддържат правила и организация в УД за управление на жалби и за въвеждане на ефективни и открити процедури за справедливо, разумно, своевременно и бързо разглеждане на всяка жалба от клиент, както и гарантиране идентифицирането и избягването на конфликти на интереси. В случай на идентифициране на конфликти на интереси Дружеството прилага Политиката на УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД относно третиране на конфликти на интереси.

Чл.3. (1) Отдел “Нормативно съответствие” на УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД завежда в специален регистър постъпилите жалби от клиенти в деня на постъпването им или в първия следващ работен ден, в случай че те постъпят по електронен път извън работното време на Дружеството или в почивен ден.

(2) При обработката на всяка жалба Дружеството събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата и води кореспонденцията с нейния подател на ясен и разбираем за двете страни език.

(3) За всяка жалба Дружеството създава досие, което съдържа всички събрани или създадени от управляващото дружество документи и информация по отношение на жалбата.

(4) Подаването на жалба от клиенти на Дружеството е безплатно и за разглеждането им не се дължи такса.

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА. СЪДЪРЖАНИЕ НА ЖАЛБАТА

Чл. 4. (1) УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ АД разглежда жалби от клиенти на Дружеството, ако същите са подадени писмено до адреса на управление на УД или на неговата електронна поща, посочени в Проспектите на КИС, които Дружеството управлява, и на неговата интернет страница.

(2) Жалбата се подава в свободна форма и следва да съдържа:

1. Имена на жалбоподателя;
2. Адрес за кореспонденция и/или електронна поща;
3. Телефон за връзка с жалбоподателя;

4. Как и къде жалбоподателят желае да получи отговор на жалбата си (напр. на електронна поща, до пощенски адрес, лично на хартиен носител);

5. Същността и обстоятелствата, от които жалбоподателят е недоволен, които иска да бъдат разгледани, или за които да получи отговор.

Чл. 5. (1) Жалби, подадени в офиса на УД, се приемат от служителите, обслужващи клиенти, и се завеждат в Регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството с входящ номер от датата на подаване.

(2) Жалби, получени по пощата на адрес: гр. София 1113, ж.к. Изток, ул. „Тинтява“ № 13Б, вх. А, ет. 2, се завеждат в Регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството с входящ номер от датата на получаване на писмото.

(3) Жалби, получени по електронен път посредством електронната поща на Дружеството office@dvam.bg, се завеждат в Регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството с входящ номер от датата на получаването им. Когато жалбата е постъпила в електронната поща след работно време или в почивен ден, същата се вписва в Регистъра с входяща кореспонденция на първия работен ден, следващ деня на получаване.

(4) След приемане и вписване в Регистъра с входяща кореспонденция, жалбата се предава незабавно на Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ за вписване в Регистър „Жалби“ и за предприемане на последващи действия.

РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 6. (1) Жалбите се завеждат в Регистър „Жалби“ по реда на постъпването им.

(2) Ако във връзка с вече подадена жалба постъпи последващо писмо или друга писмена информация, с което жалбоподателят продължава да има повторни или нови оплаквания, свързани с вече заведения случай в Регистър „Жалби“, то последвалите писма и кореспонденция не се завеждат и разглеждат като новопостъпили, тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба, а се вписват под нейния уникален номер, като последваща кореспонденция.

(3) Регистърът се води на траен носител, като новите обстоятелства се вписват в регистъра, така че да не бъде засегната информацията, съдържаща се в предходните вписвания. Зачистването на вписано обстоятелство и поправката на допуснати грешки се извършват по начин, който не води до унищожаване или повреждане на информацията.

Чл. 7. (1) В регистъра на постъпилите жалби се вписват следните данни:

- а) уникалният номер и датата на получаване на жалбата в УД;
- б) името/наименованието и идентификационния номер на лицето, подало жалбата, съответно на неговия представител или пълномощник, ако има такъв;
- в) съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на УД, ако има такъв, както и друга допълнителна информация;
- г) име и подпис на лицето, извършило вписването по б. а) и в);
- д) датата на разглеждане на жалбата от УД;
- е) мерките, предприети във връзка с жалбата;
- ж) име и подпис на лицето, извършило вписването по б. д) и е).

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл.8. (1) След постъпване на жалбата и след нейното завеждане в Регистър „Жалби“ Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ се запознава с нея и преценява, с оглед естеството на проблема, на който служител от отдела да се възложи разглеждането на жалбата и извършването на съответно проучване и проверка на съхранявани в архива на УД първични документи, ако е необходимо.

(2) Ръководителят или съответният служител от отдел „Нормативно съответствие“, който е определен да разгледа жалбата, провежда вътрешна проверка на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата, както и действията на Дружеството, като събира и проучва всички относими доказателства и информация по въпроса. При необходимост може да се изискват данни, документи и обяснения и от други служители на УД.

(3) В рамките на проверката Дружеството може да отправя искания за допълнителни документи и/или информация от жалбоподателя, които жалбоподателят следва да представи в определен разумен срок, както и да провежда телефонни разговори и/или срещи за изясняване на случая. По преценка на Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ в срещата може да участват и други служители на УД.

(4) При разглеждане на жалбата и провеждане на проверката Ръководителят и служителите от отдел „Нормативно съответствие“ се стремят да избягват реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива бъдат идентифицирани, се прилага Политиката на УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД относно третиране на конфликти на интереси.

(5) Служителите на Дружеството са длъжни да оказват пълно съдействие на служителите от отдел „Нормативно съответствие“ във връзка с провежданата проверка.

Чл.9. При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора и Ръководителят или служителите от отдел „Нормативно съответствие“ се ръководят от релевантните нормативни актове, действащите договори между страните и вътрешните правила и процедури на УД.

Чл.10. (1) Когато се 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.

(2) Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ запознава отдел „Правен“ със случая, като последният изразява становище по него. При необходимост, и по преценка на двата отдела, въпросът може да бъде отнесен до Съвета на директорите на Дружеството, като СД разглежда случая в срок до 3 работни дни.

Чл.11. (1) В срок до 10 работни дни от датата на постъпване на жалбата, отдел „Правен“ съвместно с отдел „Нормативно съответствие“, а при необходимост съвместно с участието и на други отдели на Дружеството, изготвя писмен отговор на разбираем език, който изпраща на жалбоподателя.

(2) 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.12. (1) Срокът за отговор може да бъде удължен по изключение до 1 (един) месец от датата на получаване на жалбата, когато е необходимо продължително вътрешно разследване или събиране на допълнителна информация, и/или документи, които следва да бъдат предоставени от жалбоподателя, и/или ако сложността на фактическата обстановка го изисква.

(2) Ако в рамките на 10 работни дни не може да бъде изпратен отговор, Дружеството незабавно уведомява жалбоподателя за причината за забавянето, както и за срока, в който може да очаква отговор на жалбата. В този случай УД уведомява незабавно и КФН за причините за забавянето, и посочва срок за приключване на проверката, и изготвяне на отговор.

(3) Дружеството може да удължава срока за отговор по жалбата повече от веднъж, като за всяко удължаване се извършва отделно уведомяване на жалбоподателя и на КФН. Максималният срок от постъпването на жалбата до изпращането на окончателен отговор не може да надхвърля посочения в ал. 1 на настоящия член едномесечен срок.

Чл.13. При постъпване на последващо оплакване от същия жалбоподател, въз основа на изпратения отговор, Дружеството разглежда и отговаря на оплакването по реда описан по-горе, като от момента на постъпване на новото оплакване започва да тече нов срок за отговор.

Чл.14. Дружеството отговаря на постъпилата жалба, като изпраща отговора, използвайки същия способ, по който жалбата е била получена в УД, освен ако жалбоподателят не е уточнил изрично как желае да получи отговора.

Чл.15. Всякакви лични данни, съдържащи се в жалбата, както и в документите, сведенията и информацията, представени/изготвени при извършване на проверката, се обработват при стриктното съблюдаване на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица, във връзка с обработването на лични данни, и относно свободното движение на такива данни, и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните), Закона за защита на личните данни, както и на вътрешните правила за защита на личните данни, които Дружеството като администратор на лични данни е длъжно да спазва.

АНАЛИЗ НА ДАННИТЕ

Чл.16. (1) Отдел „Нормативно съответствие“ анализира данните от жалбите и тяхното разглеждане, за да гарантира установяването и отстраняването на слабости в дейността на Дружеството, констатирани въз основа на постъпилите оплаквания, като непрекъснато анализира информацията за разглеждането на жалбите с цел установяване и преодоляване на повтарящи се системни проблеми, както и потенциални правни и оперативни рискове.

(2) Анализът обхваща:

1. Анализ на всеки отделен случай с цел установяване на общи слабости в дейността на Дружеството;

2. Преценка дали установените слабости имат влияние върху други процеси, или предлагани продукти или услуги, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

(2) Честотата на извършване на анализа по предходното изречение се определя от Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ в зависимост от броя и естеството на подадените жалби.

(3) Резултатите от анализа се представят за разглеждане от Съвета на директорите на УД, в случай че водят след себе си необходимостта от промяна на вътрешните актове на Дружеството или на действащите документи, уреждащи отношенията с клиенти.

Чл.17. (1) УД съхранява цялата документация и информация относно жалбите на клиенти и съответните извършени вътрешни проверки съгласно Правилата за съхраняване, ползване и унищожаване на документите в Дружеството.

(2) Срокът за съхранение на документите и информацията по отношение на подадените жалби от клиенти е 5 години.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА КФН

Чл.18. (1) 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, 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.

(2) Уведомлението до КФН се изготвя от отдел „Правен“.

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ ПРЕД КФН И ФОРМИ ЗА ИЗВЪНСЪДЕБНО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ

Чл.19. (1) В случай че жалбоподателят не е доволен от отговора на УД по жалбата, той може да я изпрати и до КФН чрез способите, описани на интернет страницата на контролния орган www.fsc.bg.

(2) При невъзможност УД и жалбоподателят да разрешат доброволно спор по повод постъпила и разгледана от УД жалба, същият може да се отнесе за извънсъдебно разглеждане и решаване от Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 6, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти 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 предоставянето на финансови услуги от разстояние, към Комисията за защита на потребителите.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 20. (1) Настоящата Политика е приета с решение на Съвета на директорите на УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД от 19.11.2021 г. и отменя Политиката за жалбите, постъпили в УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД от 22.12.2016 г.

Настоящата Политика е изменена и допълнена с решение на Съвета на директорите на УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД от 16.11.2022 г. и е в сила от същата дата.

(2) Настоящата Политика е отделен документ, който се приема от Съвета на директорите на УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД на основание чл. 118 и съгласно Глава седма „в“ от Наредба № 44 от 20.10.2011 г. за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове и чл. 26 във връзка с чл. 1, пар. 1 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/565 и е част от Правилата за вътрешна организация на Дружеството.

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

(4) УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД предоставя информация за настоящата Политика на своите клиенти чрез публикуването ѝ на интернет страницата на Дружеството – www.dvam.bg, в секция „Информация за инвеститорите“.

УД „Ди Ви Асет Мениджмънт“ ЕАД