

ПОЛИТИКА НА „ЦКБ АСЕТС МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ПОДАДЕНИ ОТ ИНВЕСТИТОРИТЕ В УПРАВЛЯВАНИТЕ ОТ ДРУЖЕСТВОТО КОЛЕКТИВНИ ИНВЕСТИЦИОННИ СХЕМИ, НА КЛИЕНТИТЕ, ЧИИТО ПОРТФЕЙЛИ „ЦКБ АСЕТС МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД УПРАВЛЯВА БЕЗ СПЕЦИАЛНИ НАРЕЖДЕНИЯ ОТ КЛИЕНТА И НА КЛИЕНТИТЕ, КОИТО СА ПОЛУЧАТЕЛИ НА ИНВЕСТИЦИОННИ КОНСУЛТАЦИИ ОТНОСНО ФИНАНСОВИ ИНСТРУМЕНТИ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Тази политика е извадена от Вътрешните правила на УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД и е оформена като самостоятелен документ във връзка с измененията в ЗДКИСДПКИ и Наредба № 44 за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата управляващи алтернативни инвестиционни фондове от 2016 г.

II. ОСНОВНИ ЦЕЛИ

2. Тази политика осигурява организация за обработване на жалбите и справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира избягването на конфликти на интереси между инвеститорите в колективните инвестиционни схеми управлявани от УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД, на клиентите, чиито портфейли УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД управлява без специални нареждания на клиента и на клиентите, които са получатели на инвестиционни консултации относно финансови инструменти.

III. ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА

- 3.1. Отдел “Продажби, отношения с клиентите и маркетинг”, завежда в специален дневник постъпилите жалби, който съдържа данни за :
 - а. датата на получаване и уникалния номер на жалбата;
 - б. името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;
 - в. името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата;
 - г. мерките, предприети във връзка с жалбата;
 - д. датата, на която е изпратен отговор на жалбата, и способ за изпращането му;
 - е. броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
 - ж. кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя испособ на постъпване;
 - з. способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата.
- 3.2. Отдел “Продажби, отношения с клиентите и маркетинг” събира и проучва всички доказателства и информация по отношение на всяка жалба и в срок от 3 дни представя на Изпълнителните директори предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпили жалби и за отговор до жалбоподателя.
- 3.3. Ако е необходимо Изпълнителните директори дават разпореждания за

допълнително проучване.

- 3.4. УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД изпраща отговор на жалбоподателя не по-късно от 10 работни дни от подаване на жалбата, а ако това не е възможно в рамките на този срок уведомяват жалбоподателя и КФН за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.
- 3.5. Отдел “Продажби, отношения с клиентите и маркетинг” в срок от 10 работни дни от края на всяко тримесечие , в което има постъпила жалба изготвя информация съдържаща данните по т.3.1, а-з , и я изпраща на КФН
- 3.6. Отдел “ Продажби, отношения с клиентите и маркетинг ” извършва анализ на причините за всяка жалба и прави предложения до Изпълнителните директори с цел подобряване на работата.
- 3.7. Отдел “ Продажби, отношения с клиентите и маркетинг” публикува тази политика на сайта на УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД.

IV. ИНФОРМИРАНЕ НА ИНВЕСТИТОРИТЕ

УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите си, че подаване на жалби относно дейността на Дружеството става писмено в клона на ЦКБ АД, в който инвеститорът е подал своята поръчка за покупка или продажба на дялове.

УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите си, че подаването на жалба е бесплатно.

Тази политика е разгледана и одобрена от Съвета на директорите на УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД с решение от 19.12 2016 г. и променена с решение на Съвета на директорите на УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД от 08.02.2017 г.