

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.

Тази политика се приема на основание чл. 104, ал. 1, т. 7 ЗДКИСДПКИ и чл. 118 от Наредба № 44 за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове („Наредба № 44“), както и на основание чл. 146 от Наредба № 44 във връзка с чл. 72 от Наредба № 38 за изискванията към дейността на инвестиционните посредници и чл. 26 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/565 на Комисията от 25 април 2016 година за допълване на Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на организационните изисквания и условията за извършване на дейност от инвестиционните посредници и за даването на определения за целите на посочената директива.

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. (изм., 16.05.2018 г.) 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 и способ на постъпване;
 - з. способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата;
 - и. съответстващ номер на съхраняваните първични документи в архива на управляващото дружество, както и друга допълнителна информация;
 - й. име и подпис на лицето, вписало данните по б. „а“, „б“ и „и“;
 - к. име на лицето, вписало данните по б. „в“ - „з“.
- 3.2. (изм., 16.05.2018 г.) Отдел “Продажби, отношения с клиентите и маркетинг” събира и проучва всички доказателства и информация по отношение на всяка жалба, подадена от инвеститор в колективна инвестиционна схема, управлявана от УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД, и в срок от 3 дни представя на Изпълнителните директори предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпили жалби и за отговор до жалбоподателя.
- 3.2а. (нова, 16.05.2018 г.) Извън случаите по т. 3.2 отдел “Продажби, отношения с клиентите и маркетинг” събира без неоснователно забавяне всички доказателства и информация по отношение на всяка жалба и ги представя заедно с постъпилата жалба на отдел „Нормативно съответствие“. Отдел „Нормативно съответствие“ в срок от 5 дни представя на Изпълнителните директори предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпилата жалба и за отговор до жалбоподателя.
- 3.2б. (нова, 16.05.2018 г.) За целите по т. 3.2 и 3.2а съответните отговорни звена имат право на достъп до цялата документация и друга информация съхранявана във връзка с дейността на УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД, както и да получават необходимата им информация от всяко лице, което работи по договор за УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД.
- 3.3. (изм., 16.05.2018 г.) Ако е необходимо, след запознаване с предложението по т. 3.2 или т. 3.2а Изпълнителните директори дават разпореждания за допълнително проучване.
- 3.4. (изм., 16.05.2018 г.) 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. В отговора до жалбоподателя задължително се включва информация за наличните възможности за действие във връзка с жалбата, включително относно възможността жалбоподателят да отнесе жалбата до структура за алтернативно решаване на спорове, както и че може да заведе граждански иск.

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, б. а-з, и я изпраща на КФН.

3.6. (изм., 16.05.2018 г.) Отдел “ Продажби, отношения с клиентите и маркетинг ” извършва анализ на причините за всяка жалба по т. 3.2 и прави предложения до Изпълнителните директори с цел подобряване на работата. Отдел „Нормативно съответствие“ в рамките на общата си функция по анализ и докладване анализира данните от подадените жалби и тяхното разглеждане в предоставяния на Съвета на директорите годишен доклад и отправя препоръки за подобряване на вътрешната организация и/или изменения в съответните вътрешни актове, ако такива са необходими.

3.7. Отдел “Продажби, отношения с клиентите и маркетинг” публикува тази политика на сайта на УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД.

IV. ИНФОРМИРАНЕ НА ИНВЕСТИТОРИТЕ

(изм., 16.05.2018 г.)

УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите в управлявани от него колективни инвестиционни схеми, 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. Клиентите на УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД по предоставяните от него допълнителни услуги по чл. 86, ал. 2 ЗДКИСДПКИ подават жалби директно до УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД на адреса му на управление.

УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите в управлявани от него колективни инвестиционни схеми и лицата, на които предоставя услуги, че подаването на жалба е безплатно.

УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите в управлявани от него колективни инвестиционни схеми и лицата, на които предоставя услуги, че при несъгласие с предоставените разяснения и отговор на жалбата, те могат да се обърнат към компетентните държавни органи, както и 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 ал. 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, ул. „Врабча“ №1, телефон: + 359 2 933 05 65;

електронна поща: adr.finmarkets@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg

- Обща помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите със седалище гр. София, на адрес: гр. София, на адрес: гр. София, п.к. 1000, ул. „Врабча“ №1, , телефон: + 359 2 933 05 65; електронна поща: adr.sofia@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg
- Медиатор, вписан в единния регистър на медиаторите за извънсъдебно разглеждане на спорове по Закона за медиацията: адрес – гр. София, ул. Аксаков № 5, тел. 02 / 92 37 345, интернет страница: www.justice.government.bg

УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите в управлявани от него колективни инвестиционни схеми и лицата, на които предоставя услуги, че контакт със звената, отговорни за разглеждане на подадените жалби, може да бъде осъществен на адреса му на управление и на посочените на интернет страницата му контакти.

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 решения на Съвета на директорите на УД „ЦКБ Асетс Мениджмънт“ ЕАД от 08.02.2017 г., от 16.05.2018 г. и от 22.12.2025 г. /в сила от 01.01.2026 г./

За “ЦКБ Асетс Мениджмънт” ЕАД

Сава Стойнов
Изпълнителен директор

Смилен Цинцарски
Изпълнителен директор