

**ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ПОДАДЕНИ
ЖАЛБИ ОТ ЛИЦА (ИНВЕСТИТОРИ) ВЪВ ВРЪЗКА С
ПРЕДОСТАВЕНА ИНВЕСТИЦИОННА УСЛУГА ИЛИ УПРАВЛЕНИЕ
НА ПОРТФЕЙЛ ОТ УД "ДЕЛТАСТОК УПРАВЛЕНИЕ НА АКТИВИ"
ЕАД**

Раздел I

Общи положения

Чл. 1. (1) Политиката за разглеждане и обработване на подадени жалби от лица (инвеститори) във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл от УД "Делтасток управление на активи" ЕАД (Политиката) се приема на основание чл. 118, ал. 1, 146, ал. 2 и 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 (Наредба № 44), във връзка с чл. 75, ал. 1, т. 9 и чл. 72 от Наредба № 38 от 25 юли 2007 г. за изискванията към дейността на инвестиционните посредници (Наредба № 38).

(2) Политиката урежда:

1. политика за разумно и бързо обработване на подадените от инвеститорите жалби по чл. 118 от Наредба № 44 и

2. процедура за разумно и своевременно разглеждане на жалби, получени от непрофесионални клиенти или потенциални непрофесионални клиенти по чл. 146, ал. 2 от Наредба № 44.

(3) Целта на Политиката е да се въведат ефективни, прозрачни и открити политики и процедури за разумно и своевременно разглеждане на жалбите, получени от инвеститорите, непрофесионалните клиенти или потенциалните непрофесионални клиенти на управляващо дружество "Делтасток управление на активи" ЕАД (УД), а също и да се гарантира документирането на всяка подадена жалба и мерките, предприети във връзка с нея, а също така да се създаде и поддържа организация за обработка на жалби, която да осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и да гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси.

Раздел II

Политика за управление на жалбите

Чл. 2. (1) Подаването на жалби, във връзка със споровете между страните, възникнали във връзка с предоставянето на инвестиционни и допълнителни услуги по смисъла и на Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на другите предприятия за колективно инвестиране (ЗДКИСДПКИ) и актовете по прилагането му, а също и във връзка с чл. 107 от ЗДКИСДПКИ и по Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) и актовете по прилагането му се извършва по реда предвиден в настоящата Политика.

(2) Жалбоподателите имат право да подават жалби, без да заплащат такса за това. Информацията относно процедурите за разглеждане на жалбите са предоставя безплатно на жалбоподателите.

Чл. 3. (1) По смисъла на Политиката жалба е оплакване от лице във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл от УД.

(2) По смисъла на Политиката жалбоподател е инвеститор или непрофесионален клиент или потенциален инвеститор или потенциален непрофесионален клиент на УД.

(3) По смисъла на Политиката оплакване е всяко писмено изявление на неудовлетворение, отправено до УД от жалбоподател във връзка с предоставянето от страна на УД на инвестиционна услуга или управление на портфейл по смисъла на ЗДКИСДПКИ и Наредба № 44.

Чл. 4. С оглед на безпристрастната проверка на жалбите и избягването на реални и потенциални конфликти на интереси, жалбите се разглеждат от отдел „Нормативно съответствие“ на УД.

Чл. 5. При разглеждането и отговарянето на жалбите, УД:

1. следва конкретни процедури, установени с Политиката;
2. се стреми да събере и проучи всички относими доказателства и информация по случая;
3. общува с жалбоподателя на ясен и лесноразбираем език;
4. предоставя отговор без изрично забавяне в рамките на сроковете по настоящата Политика;

УД „Делтасток управление на активи“ ЕАД

5. предоставя възможност за последваща защита на интересите на жалбоподателя, ако отговорът на жалбата му не го удовлетворява.

Раздел III

Процедура за приемане на жалби

Чл. 6. Жалбоподателят може да подава жалба по един от следните начини:

1. писмено на място в офиса на УД;
2. писмено на хартиен носител по пощата;
3. с електронно писмо на нарочен имейл на УД.

Чл. 7. (1) Когато жалбоподателят подава жалбата си писмено на място на офис на УД, той има възможност да проведе разговор със служителите на дружеството и да обсъдят проблема.

(2) Когато се използва този способ на подаване на жалби, жалбоподателят излага в писмена форма жалбата си и я предава на служителя на УД, с когото е провел разговора.

(3) Жалбата следва да се напише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

(4) Служителят на УД, който е приел жалбата, я предава на нарочен служител на дружеството за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране.

Чл. 8. (1) Когато жалбоподателят подава жалбата си писмено на хартиен носител по пощата, той следва да изпрати писмото си до офиса на УД и да го адресира на вниманието на отдел „Нормативно съответствие“.

(2) Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на вниманието на отдел „Нормативно съответствие“ и то влезе с общия поток от входяща кореспонденция, служителят, отговорен за регистрирането на кореспонденцията, предава жалбата на нарочен служител на УД за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране.

(3) Жалбата следва да се напише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

(4) Служител на отдел „Нормативно съответствие“ на УД, получил жалбата я предава на нарочен служител на УД за вписване в дневника на жалбите и я насочва към последващо процедиране.

УД „Делтасток управление на активи“ ЕАД

Чл. 9. (1) Когато жалбоподателят подават жалбата си с електронно писмо, той следва я да изпратят на нарочен имейл адрес посочен на интернет страницата на УД.

(2) Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на посочения адрес, а го е изпратил до официалния адрес на УД или до адресите на някой от служителите или отделите на дружеството, съответния служител, получил писмото го препраща на нарочен служител на УД за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране.

(3) Жалбата следва да се напише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си, а ако не посочи такъв - отговорът се изпраща на адреса на електронната поща от която е дошла жалбата.

Раздел IV

Процедура за регистриране на жалби

Чл. 10. (1) Подадените жалби се завеждат в деня на постъпването им по реда на постъпването им в дневник за жалбите.

(2) Ако в хода на комуникация с жалбоподателя, УД изпрати отговор на жалбата, но той отговори с последващо оплакване или коментар към отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, УД разглежда и отговаря на повторните оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, но повторните оплаквания не се завеждат в дневника на жалбите като самостоятелни жалби, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба се вписват под нейния уникален номер.

(3) Дневникът за жалбите се води от нарочен служител на отдел "Нормативно съответствие", определен със заповед на изпълнителните директори на дружеството.

(4) В дневника на жалбите вписванията се правят по електронен път с електронен подпис на нарочния служител на УД, определен да води дневника.

(5) Новите обстоятелства в дневника на жалбите се вписват така, че да не бъде засегната информацията, съдържаща се в предходните вписвания, а заличаването на вписано обстоятелство и поправката на допуснати грешки се извършват по начин, който не води до унищожаване или повреждане на информацията.

(6) Правилността на вписванията в дневника на жалбите се проверяват от ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ на УД.

УД „Делтасток управление на активи“ ЕАД

Чл. 11. (1) Дневникът на жалбите се води по образец, одобрен със заповед на изпълнителните директори на УД.

(2) Дневникът на жалбите представлява защитен електронен регистър.

Чл. 12. В дневника на жалбите се вписват:

- 1.** датата на получаване и уникалният номер на жалбата в УД;
- 2.** кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;
- 3.** уникалният номер на жалбоподателя;
- 4.** името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;
- 5.** съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на УД, както и друга допълнителна информация;
- 6.** името и подписът на лицето, извършило вписването по точки от 1 до 5;
- 7.** името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата;
- 8.** мерките, предприети във връзка с жалбата;
- 9.** датата, на която е изпратен отговор на жалбата, изходящия номер на отговора на жалбата от деловодството на УД, и способът за изпращането му;
- 10.** броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
- 11.** името на лицето, извършило вписването по точка 7 и точка 10.

Чл. 13. След вписване в дневника на жалбите, съответната жалба се предава на ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ на УД за последващо процедиране.

Раздел V

Процедура за разглеждане на жалби

Чл. 14. (1) Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ на УД разпределя жалбата за процедиране към служител на отдела или лично я разглежда.

(2) Ръководителят/служителят на отдел „Нормативно съответствие“ на УД провежда добросъвестно и пълно вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата,

УД „Делтасток управление на активи“ ЕАД

описани в жалбата и на действията на дружеството, касаещи конкретния случай, като цели да събере и да проучи всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата.

(3) Ръководителят/служителят на отдел „Нормативно съответствие“ на УД при провеждането на вътрешното разследване може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на дружеството, във връзка с конкретния случай.

(4) Служителите на УД са длъжни да оказват пълно съдействие на отдел „Нормативно съответствие“ във връзка с провежданото вътрешно разследване.

Чл. 15. УД може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това.

Чл. 16. (1) Ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ на УД провежда вътрешното разследване и разглежда жалбата разумно и своевременно, като отчита и се стреми да избягва реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани. Ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ обследва и взема предвид твърденията и действията на служителите на УД и на жалбоподателя в контекста на личната им съпричастност към конкретния случай.

(2) При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора ѝ ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ се води от нормативните актове, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на УД, а също и от действащите актове по отношение на управляваната от УД колективна инвестиционна схема.

(3) Ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ комуникира с жалбоподателя, когато това е необходимо, и подготвя отговора на жалбата на ясен и разбираем за двете страни език.

Чл. 17. (1) УД разглежда жалбата и отговаря на жалбоподателя без излишно забавяне в срок до 5 (пет) работни дни от датата на получаването ѝ, ако не е необходимо продължително вътрешно разследване.

(2) При необходимост от продължително вътрешно разследване поради фактическа сложност на казуса или при необходимост от допълнителни информация и/или документи, които следва да се предоставят от жалбоподателят, УД разглежда и отговаря на жалбата в срок не по-късно от 10 (десет) работни дни от датата на получаване на жалбата.

УД „Делтасток управление на активи“ ЕАД

(3) УД може да удължи повече от веднъж срока за отговор по ал. 3, но максималния срок от постъпването на жалбата до изпращането на отговора не може да надхвърля 1 (един) месец от датата на получаване на жалбата, като удължаване с повече от 5 работни дни е допустимо, само ако то се дължи на необходимост да се получат документи и/или допълнителна информация и/или обяснения и/или пояснения от жалбоподателят.

(4) Ако се наложи удължаване на срока по ал. 3, УД уведомява жалбоподателя и КФН незабавно за причините за забавянето и посочват срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор. Ако срокът бъде удължаван повече от веднъж, за всяко отделно удължаване се извършва и отделно уведомяване на жалбоподателя и КФН.

(5) Ако жалбоподателят е получил отговор на жалбата, но след това подаде последващо оплакване или коментар, във връзка с отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, УД разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, като сроковете за отговор на последващите оплаквания започват да текат от датата на получаването на съответното оплакване. Общият срок за отговор се определя оплакване по оплакване, като сроковете не се кумулират.

(6) Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на УД по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България (доколкото това е приложимо спрямо договорните му отношения с УД).

Чл. 18. (1) Отговорът на жалбата се изпраща по посочения от жалбоподателя начин на определения от него адрес (пощенски адрес или адрес на електронната му поща).

(2) Ако жалбоподателят не е посочил изрично начин на отговор, УД изпраща отговора по избрания начин на адреса за кореспонденция, който жалбоподателят е посочил при сключване на договора си с дружеството, като ако това е чрез електронна поща в предмета на електронното писмо задължително се посочва, че то е с предмет отговор на жалба.

Чл. 19. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на УД на жалбата си, той има право да продължи защитата на интересите си посредством компетентните органи - КФН и други държавни органи, както и посредством формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България (доколкото това е приложимо спрямо договорните му отношения с УД).

Раздел VI

Вътрешни последващи действия по повод разглеждането на жалбите

Чл. 20. (1) Отдел „Нормативно съответствие“ на УД анализира на непрекъсна база информацията от разглеждането на жалбите, с цел да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове.

(2) Анализът по предходната алинея обхваща:

1. анализиране на всеки отделен случай с цел установяване на общи слабости в дейността си;

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

(3) Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ има право да прави предложения до изпълнителните директори и/или съвета на директорите на УД, ако в следствие анализа се установи необходимост от:

1. предприемане на мерки за отстраняване на слабости в дейността на УД, констатирани въз основа на жалбите;

2. промяна на вътрешните актове на УД и/или на действащите договори и/или общи условия.

(4) В следствие на предложенията по предходната алинея изпълнителните директори и/или съвета на директорите на УД при необходимост:

1. предприемат мерки и/или разпореждат предприемането на мерки за отстраняване на слабостите в дейността на УД, констатирани въз основа на жалбите;

2. променят вътрешните актове на УД и/или действащите договори и/или общите условия.

(5) Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ въз основа на анализа на жалбите има право да предприема други действия, които са в рамките на неговата компетентност и са съвместими с функциите по осъществяване на вътрешен контрол и/или произтичат от тях.

Чл. 21. УД съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите на инвеститори, клиенти и потенциални клиенти, и вътрешните разследвания на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

Раздел VII

Предоставяне на информация

Чл. 22. (1) УД предоставя публично и по лесно достъпен начин следната информация:

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

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

(2) УД предоставя информацията по алинея 1 чрез договорните си документи и чрез интернет страницата си.

(3) С оглед осигуряване на по-голяма публичност на процеса по разглеждане на жалби УД публикува информация на интернет страницата си.

(4) УД предоставя информацията по алинея 1 преди сключване на договор за предоставяне на инвестиционна услуга или за управление на портфейл.

Чл. 23. УД в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, 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.

УД „Делтасток управление на активи“ ЕАД

Раздел VIII

Заключителни разпоредби

Чл. 24. (1) Изпълнителните директори на УД, периодично, но не по-рядко от веднъж годишно, преглеждат, оценяват и разглеждат ефективността на Политиката и съответствието ѝ с нормативните изисквания. При необходимост прегледът може да се извършва по-често.

(2) В резултат на извършения преглед висшето ръководство на УД предприема подходящи мерки за отстраняване на слабостите, в случай че са констатирани такива, а също и за отстраняване на евентуални непълноти и противоречия, включително чрез промяна в Политиката.

Чл. 25. Настоящата Политика е самостоятелен документ, който се приема от изпълнителните директори на УД (висшето ръководство), но също така е и част от Правилата относно вътрешната организация на УД „Делтасток управление на активи“ ЕАД.

Чл. 26. Настоящата Политика е приета от изпълнителните директори на УД „Делтасток управление на активи“ ЕАД със Заповед № 1 на 22.08.2016 г.

Приели изпълнителни директори:

Васил Владимиров Тасев

Любомир Стоянчов Манолов

22.08.2016 г.