

**ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ИСКАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА
НА КЛИЕНТИ
НА УПРАВЛЯВАЩОТО ДРУЖЕСТВО
“СТРАТЕГИЯ АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ” АД**

Чл. 1. Управляващото дружество създава и поддържа организация за обработка на жалби, съгласно чл.104 ал.1 т.7 от ЗДКИСДПКИ, която осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси.

Чл. 2. За приемането на жалби в Управляващо дружество отговарят служителите в Отдел “Маркетинг и реклама, и отношения с Клиенти”. Служителят, който приеме постъпила жалба от притежатели на дялове във фонд, както и на клиенти или потенциални клиенти във връзка с допълнителните услуги, оказвани от управляващото дружество я завежда в специален дневник „Жалби на клиенти“, в който се включват следните данни:

- а) дата на получаване и уникален номер на жалбата в УД;
- б) името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;
- в) мерките, предприети във връзка с жалбата;
- г) датата, на която е изпратен отговор на жалбата, и способ за изпращането му;
- д) броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
- е) кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;
- ж) способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата.

и ги предават най-късно до края на следващия работен ден за разглеждане на отдела за Нормативно съответствие.

Чл.4. Ръководителят на отдел Нормативно съответствие разпределя на служител и/или сам се запознава с подадената жалба и извършва своевременно необходимите проучвания или проверки.

Чл.5. Ръководителят на отдел Нормативно съответствие или определен от него служител провеждат среща или телефонен разговор със жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на ръководителя на отдел Нормативно съответствие на срещата присъства и служителя на УД, срещу когото е подадена жалбата.

Чл. 6. Писменият отговор, съответно предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпили жалби, искания и възражения се изготвят от служителите на отдел "Нормативно съответствие" и се предоставят на Председателя на Съвета на директорите незабавно.

Чл. 7. Решение по постъпили жалби, искания и възражения на лицата и фондовете, чиято дейност или портфейл Управляващото дружество управлява, се взема от Съвета на директорите или от неговия председател в съответствие с разпределението на функциите им, съгласно Устава и Правилника за работа на Съвета на директорите на Управляващото дружество.

Чл. 8. Управляващото дружество отговаря на жалбата в най-кратки срокове, но не по-късно от 10-дневен срок след постъпване ѝ.

Чл. 9. Когато в рамките на срока по чл. 8. не може да бъде изпратен отговор, Управляващото дружество уведомява жалбоподателя и Комисията незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

Чл. 10. Управляващото дружество в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставя на Комисията информацията от Дневник „Жалби на клиенти“;

Чл. 11. Управляващото дружество при обработката на жалбата:

1. събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;

2. води кореспонденция на ясен и разбираем за двете страни език.

Чл.12. Когато жалбата е напълно или частично основателна, ръководителят на отдел Нормативно съответствие полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове

Чл. 13. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на Управляващото дружество по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред Комисията и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

Чл. 14. Управляващото дружество е длъжно да анализира постъпилите жалби и да предприеме мерки за отстраняване на слабости в дейността си, констатирани въз основа на жалбите, като най-малко непрекъснато анализира информацията за

разглеждането на жалбите с цел установяване и преодоляване на повтарящи се или системни проблеми, както и потенциални правни и оперативни рискове, чрез:

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.


Чл. 15. Преди сключване на договор Управляващото дружество е длъжно да предостави по лесно достъпен начин информация за:

1. реда за подаване на жалби съгласно настоящата политиката за разглеждане на жалби и интернет страницата, на която тя е публикувана;
2. възможността за подаване на жалби пред Комисията и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящата Политика за разглеждане на жалби, искания и възражения на клиенти на “Стратегия Асет Мениджмънт” АД е приета от Съвета на директорите с решение от 22.12.2016 г.

за УД “Стратегия Асет Мениджмънт” АД:



/Надя Буднова,
Председател на СД/



/Диляна Момчилова,
Изпълнителен директор/