

Политика на УД „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД за разглеждане на жалби, подадени от инвеститорите в управляваните от УД колективни инвестиционни схеми, на клиентите, чиито портфейли УД „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД управлява без специални нареждания от клиента, на клиентите, които са получатели на инвестиционни консултации относно финансови инструменти, както и от потенциални клиенти

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

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. 40 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

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 „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД, на клиентите, чиито портфейли УД „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД управлява без специални нареждания на клиента, на клиентите, които са получатели на инвестиционни консултации относно финансови инструменти, както и на потенциални клиенти.

III. ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА

3.1. Звено “Бек офис, 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. Звено “Бек офис, 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 „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД, и в срок от 3 дни представя на Изпълнителните директори и Прокуриста 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 Звено “Бек офис, 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 Звено „Нормативно съответствие“. Звено „Нормативно съответствие“ в срок от 5 дни представя на Изпълнителните директори и Прокуриста 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 „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД, както и да получават необходимата им информация от всяко лице, което работи по договор за УД „Селект Асет 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 и Прокурисът дават разпореждания за допълнително проучване.

3.4. (изм., 16.05.2018 г.) УД „Селект Асет 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. Звено “Бек офис, 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. (изм., 16.05.2018 г.) Звено “Бек офис, продажби, отношения с клиентите и маркетинг” извършва анализ на причините за всяка жалба по т. 3.2 и прави предложения до Изпълнителните директори и Прокуриста с цел подобряване на работата. Звено „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. Звено “Бек офис, продажби, отношения с клиентите и маркетинг” публикува тази политика на сайта на УД „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД.

IV. ИНФОРМИРАНЕ НА ИНВЕСТИТОРИТЕ

УД „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите в управляваните от него колективни инвестиционни схеми и лицата, на които предоставя услуги, както и потенциалните клиенти, че подаване на жалби относно дейността на УД става писмено на адреса му на управление.

УД „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите в управляваните от него колективни инвестиционни схеми и лицата, на които предоставя услуги, както и потенциалните клиенти, че подаването на жалба е безплатно.

УД „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите в управляваните от него колективни инвестиционни схеми и лицата, на които предоставя услуги, както и потенциалните клиенти, 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 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, с в тези сектори към Комисията за защита на потребителите на адрес: гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков № 4А, телефон: + 359 2 933 05 90; 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, п.к. 1000, пл. Славейков №4А, , телефон: + 359 2 933 05 17; електронна поща: adr.sofia@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg.
- Медиатор, вписан в единният регистър на медиаторите за извънсъдебно разглеждане на спорове по Закона за медиацията: адрес – ул. Аксаков № 5, тел. 02 / 92 37 345 интернет страница: www.justice.government.bg.

УД „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите в управляваните от него колективни инвестиционни схеми и лицата, на които предоставя услуги, както и потенциалните клиенти, 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 „Селект Асет Мениджмънт“ ЕАД с решение от 27.12 2016 г. и променена с решение на Съвета на директорите на УД „Селект Асет Мениджмънт Мениджмънт“ ЕАД от 16.05.2018 г. и променена с решение на Съвета на директорите на УД „Селект Асет Мениджмънт Мениджмънт“ ЕАД от 19.11.2021 г.

Нели Петрова

Изпълнителен директор

Веселин Василев

Прокурист