

ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ НА УПРАВЛЯВАЩО ДРУЖЕСТВО „ЮГ МАРКЕТ ФОНД МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД

Настоящата Политика за разглеждане на жалби на клиенти на Управляващо дружество Юг Маркет Фонд Мениджмънт ЕАД (Политиката) има за цел да се създаде и поддържа организация за обработка на жалби, която осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и да гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси.

(Изм. с решение на СД от 12.01.2023 г.) Политиката е разработена в съответствие с насоките на ESMA относно разглеждането на жалби за сектора на ценните книжа и разпоредбите на чл. 104, ал. 1, т. 7 и 219, ал. 1, т. 8 от ЗДКИСДПКИ, във вр. с чл. 118 и чл. 195, ал. 1 от Наредба № 44 за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (Наредба № 44), чл. 196 от Наредба № 44 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. Въз основа на тази Политика се разработват подробни вътрешни правила, уреждащи реда за подаване на жалби, вътрешните процедури за извършване на проверки, разглеждане на жалбите, изготвяне и предоставяне на отговори на клиентите на Управляващото дружество/УД/ и предприемане на корективни мерки и действия.

НАЧИН ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ

Всеки инвеститор има право да подаде оплакване във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл от Управляващото дружество. Жалбите са писмени и се подават:

- по пощата или на място в офиса на УД "Юг Маркет Фонд Мениджмънт" ЕАД на адрес: гр. Пловдив, ул. Колю Фичето 7-а, ет.1
- по електронен път на адрес: fundmanagement@ugmarket.com

СЪДЪРЖАНИЕ НА ЖАЛБАТА

Управляващото дружество разглежда и изпраща отговор на всяка подадена жалба с еднозначно идентифициран жалбоподател, поради което в жалбата трябва да бъдат посочени данни, които идентифицират жалбоподателя (име, ЕГН, ЛНЧ, номер на документ за самоличност, ЕИК, адрес за кореспонденция, телефон, email). Управляващото дружество не отговоря на анонимни жалби. Анонимните жалби единствено се анализират с оглед подобряване на качеството на предоставяните услуги.

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И УВЕДОМЯВАНЕ НА ЖАЛБОПОДАТЕЛЯ

(Изм. с решение на СД от 12.01.2023 г.)

Всички жалби, постъпили в Управляващото дружество се вписват в специален регистър на жалбите в деня на постъпването им. Въз основа на настоящата Политика са разработени вътрешни правила и процедури за провеждане на проверка по жалбата от отговорен служител. Управляващото дружество разглежда и изпраща отговор на жалбата без излишно забавяне, но не по-късно от 10 работни дни. Когато в рамките на 10 работни дни не може да бъде изпратен отговор, УД уведомява жалбоподателя и Комисията за финансов надзор незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

Инвеститорите и клиентите на УД имат право да подават жалби, без да заплащат такса. Информацията относно процедурите относно разумното и бързо обработване на подадени жалби се предоставя безплатно на инвеститорите.

ПОСЛЕДВАЩИ ДЕЙСТВИЯ ПО ПОВОД РАЗГЛЕЖДАНЕТО НА ЖАЛБИТЕ

Управляващото дружество анализира на непрекъсната база информацията от разглеждането на жалбите, с цел за да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящи се или системни проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове чрез:

- а) анализиране на причините за отделните жалби, така че да се установят първопричините, които са общи за различните видове жалби;
- б) преценка дали тези първопричини могат да засегнат и други процеси, включително тези, във връзка с които не са постъпили преки жалби, и
- в) коригиране на тези първопричини.

(Доп. с решение на СД от 12.01.2023 г.)

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.

Управляващото дружество създава досие за всяка жалба, което съдържа всички събрани или създадени от УД документи и информация по отношение на жалбата.

Управляващото дружество съхранява в продължение на 5 години документите и информацията.

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

(Изм. с решение на СД от 12.01.2023 г.)

Настоящата Политика за разглеждане на жалби от клиенти на Управляващо дружество „Юг Маркет Фонд Мениджмънт“ е достъпна на официалната му интернет страница - www.ugmarket.com и в офиса на Управляващото дружество (при поискване).

УД „Юг Маркет Фонд Мениджмънт“ ЕАД информира инвеститорите в управлявани от него колективни инвестиционни схеми или други предприятия за колективно инвестиране 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, включително към:

- **Комисия за финансов надзор** – адрес: гр. София, 1000, ул. „Будапеща“ №16, тел.: +359294 04 999, e-mail: 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 ЗДКИСДПКИ, включително и при предоставяне на финансови услуги от разстояние в тези сектори към Комисията за защита на потребителите на адрес: гр. София, 1000, пл. „Славейков“ № 4А, тел.: +35929330590, e-mail: adr.finmarkets@kzp.bg;
- **Обща помирителна комисия** към Комисията за защита на потребителите с адрес: гр. София, 1000, пл. „Славейков“ № 4А, тел.: + 35929330517, e-mail: 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 – гр. София, ул. „Аксаков“ №5, тел. 02/9237345 интернет страница: www.justice.government.bg.

Преди сключване на договор с нов клиент УД предоставя по лесно достъпен начин следната

информация на клиента:

- а) реда за подаване на жалби съгласно настоящата политиката, както и интернет страницата на УД, на която е публикувана;
- б) възможността за подаване на жалби пред Комисия за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

Настоящата Политика е приета от Съвета на директорите на управляващо дружество Юг Маркет Фонд Мениджмънт ЕАД на заседание, проведено на 23.12.2016 г., изменена с решение от 04.02.2021 г., изменена с решение на Съвета на директорите от 12.01.2023г. и е задължителна за прилагане от всички служители на Управляващото дружество.