

**ИНФОРМАЦИЯ ЗА РЕДА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА
ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ НА
УД „ОБЩИНСКА БАНКА АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД**

в сила от 18.01.2023 г.

Информацията относно процедурата , прилагана при разглеждането на жалба се предоставя безплатно на инвеститорите.

Клиентите и потенциалните клиенти на УД „ОБЩИНСКА БАНКА АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД могат да подават жалби, както следва:

- На място или по поща на адреса на УД, както следва: София 1000, ул. “Врабча“ № 10;
- На следната електронна поща: mbam@municipalbank.bg
Клиентите/Инвеститори имат право да подават жалби, без да заплащат такса.

Управляващото дружество регистрира, разглежда и отговоря на всяка жалба без излишно забавяне, но не по-късно от 10 работни дни от датата на постъпването ѝ.

Функциите на звено за разглеждане на жалби в Управляващото дружество се изпълняват от звеното за „Нормативно съответствие“. Отдел „Нормативно съответствие“ разглежда жалбата, като извършва проучване и анализ на обстоятелствата, послужили като основание за подаване на жалбата. При проучването на жалбата отдел „Нормативно съответствие“ поддържа връзка с клиентите или потенциалните клиенти ясно, на обикновен език, който е лесно разбираем.

Писменият отговор, съответно предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпили жалби, се предоставя от отдел „Нормативно съответствие“ на Председателя на Съвета на директорите. Решение по постъпили жалби на лицата и фондовете, чиято дейност или портфейл УД 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 УД, въз основа на предложението на отдел „Нормативно съответствие“.

Отговорът до жалбоподателя се изпраща от отдел „Нормативно съответствие“ на посочения от жалбоподателя адрес за кореспонденция, незабавно след вземане на решението на Съвета на директорите, не по-късно от 10 дни от постъпването на жалбата в УД. Когато в рамките на срока от 10 дни не може да бъде изпратен отговор, управляващото дружество уведомява жалбоподателя и Комисията за финансов надзор незабавно за причините за

забавянето и посочват срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

В отговора се съобщава на клиентите или потенциалните клиенти становището на Управляващото Дружество по жалбата и предприетите мерки и се уведомяват клиентите или потенциалните клиенти за наличните възможности, включително за това, че могат да отнесат жалбата до структура за алтернативно решаване на спорове (АРД) по смисъла на член 4, буква з) от Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета за АРД за потребители, или че клиентът може да заведе граждански иск.

Управляващото дружество съхранява постъпилите жалби на Клиентите на Дружеството, събраните документи и информация в процеса на разглеждане на жалбата за срок от 5 години, считано от началото на годината следваща годината на подаването им.

За контакти: Тел: (+359 2) 93 56 522

e-mail: mbam@municipalbank.b