

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

в сила от 07.02.2023 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.

Управляващото дружество води регистър на жалбите, които се вписват в него в деня на постъпването им. За всяка жалба се създава досие, което съдържа всички събрани или създадени от управляващото дружество, документи и информация по отношение на жалбата.

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 лесноразбираем.

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, но 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. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на управляващото дружество по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред:

1. Комисия за финансов надзор, в качеството ѝ на надзорен орган на УД на адрес гр. София, ул. Будапеща, 16, интернет страница: www.fsc.bg електронен адрес: delovodstvo@fsc.bg
2. Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 6, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти 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 в тези сектори към Комисия за защита на потребителите на адрес: 1000, гр. София, ул. Врабча, 1, ет.3, 4 и 5, интернет страница www.kzp.bg.
3. За неравноправни клаузи в договорите и нелоялни търговски практики, клиентът на управляващото дружество може да се обръща към Обща помирителна комисия към Комисия за защита на потребителите на адрес: 1000, гр. София, ул. Врабча, 1, ет. 3, 4 и 5, интернет страница www.kzp.bg.

Споровете между Управляващото дружество и инвеститорите могат да бъдат разгледани извънсъдебно и от арбитраж, ако такава клауза е предвидена в договора с конкретния инвеститор.

Управляващото дружество в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставят на Комисията за финансов надзор информация за постъпилата/ите жалба/и по чл. 197 от Наредба № 44 от 20.10.2011 г. за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове, алтернативните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове .

Управляващото дружество анализира постъпилите жалби и предприема 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.

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.bg