

**РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ИСКАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ НА
КЛИЕНТИ НА
УД „ОБЩИНСКА БАНКА АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД**

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

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 искания и възражения 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“.

Решението по жалбата се взема в едноседмичен срок от постъпване на предложението от 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.

За контакти:

Тел: (+359 2) 93 56 522

e-mail: mbam@municipalbank.bg