

## ПОЛИТИКА за жалбите на управляващо дружество „ДСК Управление на активи“ АД

### Глава I Общи положения

**Чл. 1. (1)** (изм. – реш. от 04.12.2020 г.) Настоящата Политика за жалбите на управляващо дружество (УД) „ДСК Управление на активи“ АД (Политика) е приета на основание:

1. Чл. 104, ал. 1, т. 7 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране (ЗДКИСДПКИ), чл. 118, ал. 1 и чл. 195, ал. 2 от Наредба № 44 за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (Наредба № 44) - във връзка с дейността по управление на колективни инвестиционни схеми и други предприятия за колективно инвестиране, и

2. Чл. 146, ал. 2 от Наредба № 44 във връзка с 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 - във връзка с дейността на УД по чл. 86, ал. 2, т. 2-4 ЗДКИСДПКИ.

**(2)** Политиката съдържа информация за:

1. Ред за подаване на жалби от клиенти на УД;
2. Обработката на жалби от клиенти на УД;
3. Възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор (КФН) и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

**Чл. 2.** Основните принципи на настоящата Политика са:

1. Прозрачност и достъпност – Политиката за жалбите е достъпна за инвеститорите на Интернет сайта на УД.
2. Защита интересите на клиентите – при разглеждане на получените жалби УД се стреми да постигне бързина, обективност и независимост при вземане на решенията и изготвяне на отговорите.
3. Клиентско-ориентиран подход – УД активно търси обратна връзка от своите клиенти и уважава правото на оплакване от тяхна страна;
4. Текущо подобряване на качеството – УД анализира на непрекъсната база информацията от разглеждането на жалбите, за да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове;
5. Недопускане на конфликт на интереси.

**Чл. 3.** За целите на настоящата Политика се използват следните дефиниции:

1. „Жалбоподател“ е физическо или юридическо лице, за което се счита, че има право негова жалба да бъде разгледана от УД. Право да подаде жалба има всеки клиент физическо или юридическо лице лично или чрез законния си представител или пълномощник.
2. „Жалба“ е оплакване от лице във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл от УД по смисъл на § 1, т. 20 от Допълнителните разпоредби на Наредба № 44.

## Глава II Ред за подаване на жалби от клиенти на УД

**Чл. 4.** (изм. – реш. от 04.12.2020 г.) Жалби могат да се подават по следните начини:

1. По отношение на жалби във връзка с дистрибуцията на дялове – във всеки един от офисите на „Банка ДСК“ АД, в които се дистрибутират дяловете на управляваните от УД фондове, посочени на Интернет страницата на „Банка ДСК“ АД: [www.dskbank.bg](http://www.dskbank.bg), в рамките на работното им време или по електронна поща: [call\\_center@dskbank.bg](mailto:call_center@dskbank.bg);

2. По отношение на жалби, които не са свързани с дистрибуцията на дялове, вкл. от клиенти във връзка с дейността на УД по управление на индивидуални портфейли: на адреса за кореспонденция на УД: 1000 гр. София, ул. „Алабин“ № 36, ет.3 или по електронна поща на адрес: [office@dskam.bg](mailto:office@dskam.bg).

**Чл. 5. (1)** Жалбата се подава писмено в свободен текст, като с оглед максимално бързото ѝ разглеждане е желателно да съдържа следната минимална информация:

1. (изм. – реш. от 04.12.2020 г.) Данни, идентифициращи жалбоподателя (имена/наименование, ЕГН/ЛНЧ, ЕИК);

2. Адрес за кореспонденция (пощенски и/или електронен), телефон за обратна връзка;

3. Описание на възражението;

4. Формулиране на искането;

5. Опис на приложените документи към жалбата (при наличие на такива);

6. Подпис на лицето, подало жалбата, негов законен представител или пълномощник (ако е представена на хартиен носител).

(2) Анонимни жалби не се приемат за разглеждане и остават без последващи действия.

(3) Жалбата следва да е написана на български език. Жалба, написана на чужд език, се разглежда, само ако е придружена от превод на български език, изготвен от заклет преводач.

(4) Инвеститорите имат право да подават жалби, без да заплащат такса.

## Глава III Обработка на жалбите от клиенти на УД

**Чл. 6. (1)** УД създава и поддържа организация за обработка на жалби, която осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси.

(2) УД е длъжно да регистрира, разгледа и отговори на всяка жалба без излишно забавяне, но не по-късно от 10 работни дни от датата на постъпването ѝ. Когато в рамките на срока по изречение първо не може да бъде изпратен отговор, управляващото дружество уведомява жалбоподателя и КФН незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

(3) (изм. – реш. от 04.12.2020 г.) Жалбите, постъпили в УД, се вписват в специален дневник на жалбите в деня на постъпването им. Управляващото дружество определя нивото на достъп на информация при обработката на жалби съгласно изискванията на чл. 118 и чл. 195 от Наредба № 44.

(4) (нова – реш. от 04.12.2020 г.) Жалбите, постъпили в „Банка ДСК“ АД във връзка с дистрибуцията на дялове, извършвана от банката, се разглеждат, обработват и документират по реда на действащата политика на банката за жалби на клиенти, която може да бъде получена от банката.

**Чл. 7. (1)** Управляващото дружество при обработката на жалбата:

1. Събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;

2. Води кореспонденция на ясен и разбираем за двете страни език.

**(2)** Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на управляващото дружество по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

**(3)** 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.

#### Глава IV

### Възможност за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи и форми за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България

**Чл. 8. (1)** Освен в случаите и по начините, посочени в чл. 4 от настоящата Политика, клиентите на УД могат да подават жалби и до:

1. КФН в качеството ѝ на надзорен орган на УД: 1000 гр. София, ул. „Будапеща“ № 16, централа: +359 2 9404 999, факс: 02 829 43 24, e-mail: [bg\\_fsc@fsc.bg](mailto:bg_fsc@fsc.bg), e-mail: [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg), интернет страница: [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg).

2. (изм. – реш. от 04.12.2020 г.) 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 Комисията за защита на потребителите на адрес: 1000 гр. София, пл. Славейков № 4А, телефон: + 359 2 933 0590; електронна поща: [adr.finmarkets@kzp.bg](mailto:adr.finmarkets@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).

3. Освен комисията по чл. 8, т. 2 за неравноправни клаузи в договорите и нелоялни търговски практики, клиентът на УД може да се обръща към Обща помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите на адрес: 1000 гр. София, пл. Славейков № 4А, телефон: + 359 2 933 0517; електронна поща: [adr.sofia@kzp.bg](mailto:adr.sofia@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).

**(2)** Освен в случаите по т. 2 -3 от ал. 1, споровете между УД и инвеститорите могат да бъдат разгледани извънсъдебно и от арбитраж, ако такава клауза е предвидена в договора с конкретния инвеститор.

Глава V  
Заключителни разпоредби

Настоящата Политика за жалбите е приета от Управителния съвет на „ДСК Управление на активи“ АД с Протокол № 6-XII/ 29.12.2016 г. и е одобрена от Надзорния съвет с Протокол № 5-XII/ 29.12.2016 г., изменена с решение на УС с Протокол 1-XII/ 04.12.2020 г., одобрена от НС на Управляващото дружество с Протокол 1-XII/ 04.12.2020 г.

За управляващо дружество „ДСК Управление на активи“ АД:

\_\_\_\_\_  
Петко Кръстев  
Главен изпълнителен директор

\_\_\_\_\_  
Димитър Тончев  
Прокурист