

**ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ИСКАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯТА НА  
КЛИЕНТИ**

**НА УПРАВЛЯВАЩОТО ДРУЖЕСТВО  
"РЕАЛ ФИНАНС АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ" АД**

**I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

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

**Чл. 2.** Инвеститорите имат право да подават жалби, без да заплащат такса. Информацията относно тази политиката се предоставя безплатно на инвеститорите.

**II. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ИСКАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ НА КЛИЕНТИ**

**Чл. 3.** За приемането на жалби в Управляващо дружество отговарят служителите в Отдел "Маркетинг и реклама, и отношения с Клиенти". Служителят, който приеме постъпила жалба на акционери на управляваните инвестиционни дружества, съответно от притежатели на дялове във фонд, както и на клиенти или потенциални клиенти във връзка с допълнителните услуги, оказвани от управляващото дружество я завежда в специален дневник „Жалби на клиенти“.

**Чл. 4.** Писменият отговор, съответно предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпили жалби, искания и възражения се изготвят от служителите на отдел "Маркетинг и реклама, и отношения с Клиенти" и се предоставят на Председателя на Съвета на директорите незабавно.

**Чл. 5.** Решение по постъпили жалби, искания и възражения на лицата и фондовете, чиято дейност или портфейл Управляващото дружество 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 Управляващото дружество.

**Чл. 6.** Управляващото дружество отговаря на жалбата в най-кратки срокове, но не по-късно от 10-дневен срок след постъпване ѝ.

**Чл. 7.** Когато в рамките на срока по чл. 6. не може да бъде изпратен отговор, Управляващото дружество уведомява жалбоподателя и Комисията незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

**Чл. 8.** Управляващото дружество в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставя на Комисията информацията от Дневник „Жалби на клиенти“;

**Чл. 9.** 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.

**Чл. 10.** Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на Управляващото дружество по отношение на жалбата и информация за възможността за подаване на жалби пред Комисията и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

### **III. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА УПРАВЛЯВАЩОТО ДРУЖЕСТВО ПРИ РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ИСКАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ НА КЛИЕНТИ**

**Чл. 11.** Управляващото дружество е длъжно да анализира постъпилите жалби и да предприеме 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.

**Чл. 12.** Преди сключване на договор Управляващото дружество е длъжно да предостави по лесно достъпен начин информация за:

1. реда за подаване на жалби съгласно настоящата политиката за разглеждане на жалби и интернет страницата, на която тя е публикувана;

2. възможността за подаване на жалби пред Комисията и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

### **IV. ДНЕВНИК „ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ“**

**Чл. 13.** Управляващото дружество води Дневник „Жалби на клиенти“ (включително за жалбите на акционери и притежатели на дялове в управлявани инвестиционни дружества и договорни фондове), в който се включват следните данни:

а) дата на получаване и уникален номер на жалбата в УД;

б) името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;

в) мерките, предприети във връзка с жалбата;

г) датата, на която е изпратен отговор на жалбата, и способ за изпращането му;

д) броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;

е) кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;

ж) способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата.

## **V. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** Настоящата Политика за разглеждане на жалби, искания и възражения на клиенти на "Реал Финанс Асет Мениджмънт" АД е приета от Съвета на директорите с решение от 05.12.2016 г.

**§2.** Използваните специални и технически термини в настоящите Правила имат значението, дадено в легалните дефиниции, съдържащи се в ЗДКИСДПКИ, в ЗПФИ и в Наредба № 44.

за УД "Реал Финанс Асет Мениджмънт" АД:



**/Марин Иванов Стоев,  
Председател на СД и Изпълнителен директор/**



**/Степа Валентинова Василева,  
Изпълнителен директор/**