

## **ИЗВАДКА ОТ ПРАВИЛА ЗА ВЪТРЕШНАТА ОРГАНИЗАЦИЯ И ВЪТРЕШНИЯ КОНТРОЛ НА УПРАВЛЯВАЩО ДРУЖЕСТВО “СКАЙ УПРАВЛЕНИЕ НА АКТИВИ” АД**

### **ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ПОДАДЕНИ ОТ ИНВЕСТИТОРИ И НА ИСКАНИЯТА И ВЪЗРАЖЕНИЯТА НА ЛИЦАТА, ЧИЯТО ДЕЙНОСТ ИЛИ ПОРТФЕЙЛ УД УПРАВЛЯВА** (изменен раздел с решение на СД от 21.12.2016 г.)

#### **3.1. Ред за подаване на жалби:**

Инвеститорите имат право да подават жалби, без да заплащат такса, като безплатно им се предоставя и информация за реда и процедурите за обработка на подадени жалби.

Жалбите следва да са писмени и на български език. „Скай управление на активи” АД разглежда жалби на чужд език, ако са придружени от заверен превод, изготвен от заклет преводач.

Препоръчително е всяка жалба да съдържа:

- Идентификация на лицето<sup>1</sup>.
- Адрес за кореспонденция (пощенски и електронен);
- Телефон за обратна връзка;
- Писмено изложение на обстоятелствата;
- Формулиране на искането, документи, в полза на твърдяното обстоятелство, необходими за по-бързо разглеждане;
- Подпис на лицето, подало жалбата, негов законен представител или пълномощник.

Анонимни жалби не се приемат като постъпили за разглеждане и остават без последващи действия.

Жалби могат да бъдат подавани по следния начин:

- На адреса на „Скай управление на активи” АД – 1000, гр. София, ул. „Екзарх Йосиф”, № 31, ет. 2;
- E-mail: [contact@skyfunds.bg](mailto:contact@skyfunds.bg)

#### **3.2. Ред за разглеждане на жалби**

3.2.1 В деня на постъпването на жалбата Отдел “Сетълмент и административно обслужване”, Сектор “Административно обслужване” уведомява Звеното за нормативно съответствие за постъпилата жалба.

3.2.2. Служителите на Звеното за нормативно съответствие информират ръководството за постъпилата жалба до края на деня, следващ нейното постъпване, събират обяснения от служители на отдели на управляващото дружество, имащи отношение към твърденията в жалбата, преглеждат относимата информация и документация и я представят за разглеждане.

---

<sup>1</sup> Данни за лицето подател: а. За местни физически лица: имена и ЕГН по документ за самоличност; б. За чуждестранни физически лица: имена и ЛН /ЛНЧ по документ за самоличност или данни от друг валиден, аналогичен документ; в. За юридически лица – ЕИК, данни за лицата, които могат да представляват и да се разпореждат.

3.2.3.В процеса на разглеждане на жалбата, управляващото дружество може да организира среща с клиента в офиса на управляващото дружество, на която да обсъди подадената жалба, както и ако клиента е поискал такова обсъждане.

3.2.4.Звеното за нормативно съответствие подготвя и представя на изпълнителният директор проект на отговор, съответно предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпили жалби.

3.2.5.Управляващото дружество, чрез Сектор “Административно обслужване”, изпраща отговор на жалбоподателя не по-късно от 10 работни дни от датата на постъпване на жалбата. Ако са възникнали обстоятелства, които налагат необходимост от допълнителен срок, жалбоподателят се уведомява за необходимостта от допълнителен срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

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

### **3.3. Административна организация, съхранение и отчетност**

3.3.1. Постъпилите жалби от клиенти се завеждат от Отдел “Сетълмент и административно обслужване”, Сектор “Административно обслужване” в специален дневник на жалбите в деня на постъпването им.

3.3.2. В дневника на жалбите се вписват законоустановените обстоятелства за жалбоподателя и естеството на жалбата, и съдържа данни за наименованието (име на физическото лице) на жалбоподателя и уникален номер, седалище и адрес на управление (адрес на физическото лице), дата на получаване и номер на жалбата, информация за съхраняваните първични документи и друга допълнителна информация, дата на разглеждане на жалбата, описание на предприетите мерки, включително данни за лицето извършило вписванията в дневника.

3.3.3. Сектор “Административно обслужване” съхранява постъпилите искания, жалби и възражения, както и последващата кореспонденция с тях. Поддържа се досие на жалбата, в което следва да се съдържа информация и документи, събрани в хода на проверката по случая, в т.ч. и отговорът до клиента. Досието на жалбата, заедно с поддържаната информационна система следва да съдържат достатъчно информация за извършване на последваща проверка на случая и хода на процедурата, по която е била разгледана жалбата.

3.3.4. Управляващото дружество, в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставят на комисията информация за:

1. датата на получаване и уникалния номер на жалбата;
2. името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;
3. името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата;
4. мерките, предприети във връзка с жалбата;
5. датата, на която е изпратен отговор на жалбата, и способ за изпращането му;
6. броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
7. кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;
8. способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава

информация за хода на разглеждане на жалбата.

### **3.4. Анализ на жалбите**

Звеното за нормативно съответствие извършва анализ на постъпилите жалби. Информация се анализира и сравнява със съответните жалби от предходни периоди с цел да се постигне:

- Подобряване на предлаганите продукти и услуги;
- По-качествено обслужване на клиентите от страна на персонала (обучение на персонала за подобряване обслужването на клиентите);
- Подобряване на процедурата за разглеждане на жалби.

Анализът може да съдържа и предложения за предприемане на съответни корективни мерки и действия, както и обобщение на резултатите от предприети в тази връзка мерки от предходни години.