

## ИНФОРМАЦИЯ

### относно процеса по разглеждане на жалби в „Скай управление на активи“ АД

Всяко лице, което смята, че са нарушени правата му, има право да подаде жалба до „Скай управление на активи“ АД без да заплаща такса.

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)

„Скай управление на активи“ АД предприема необходимите мерки за разглеждане на постъпилите жалби. Дружеството регистрира, разглежда и отговаря на всяка коректно постъпила жалба не по-късно от 10 работни дни от датата на нейното постъпване. При възникване на обстоятелства, които налагат необходимост от допълнителен срок, лицето подател на жалбата, се уведомява за необходимостта от допълнителен срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

Управляващото дружество извършва проверка с оглед изясняване на фактическата обстановка, като се стреми да събере и проучи всички относими доказателства за вземане на обективно и безпристрастно решение.

**При несъгласие от страна на клиента** с предоставените разяснения и отговор на жалбата, той може да се обърне към компетентните държавни органи, както и към:

**Комисия за финансов надзор** - адрес: гр. София 1000, Ул. „Будапеща“ №16, централа: +3592 94 04 999, електронна поща: [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg)

**Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове** в областта 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: Гр. София, ул. "Врабча" № 1, ет. 3,4 и 5, гореща линия на потребителя: 0700 111 22; телефон: + 359 2 933 05 90; електронна поща: [adr.finmarkets@kzp.bg](mailto:adr.finmarkets@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) и <https://www.kzp.bg/kak-da-poiskam-formirane-pomiritelna-komisiya>

**Обща помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите** със седалище гр. София, на адрес: гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков №4А, , телефон: + 359 2 933 05 17; електронна поща: [adr.sofia@kzp.bg](mailto:adr.sofia@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).

**Медиатор, вписан в единният регистър на медиаторите** за извънсъдебно разглеждане на спорове по Закона за медиацията: адрес – гр. София, УЛ."Славянска"1 тел. 02 / 92 37 345 интернет страница: [www.justice.government.bg](http://www.justice.government.bg) и/или <https://mediation.mjs.bg/Register/Mediators>

Процедура за обработка и разглеждане на жалби на „Скай управление на активи“ АД е достъпна на интернет страницата на дружество [www.skyfunds.bg](http://www.skyfunds.bg).

Дата на последна актуализация на документа: 31.01.2022 г.

<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.