

Политика за приемане и обработване на жалби и на исканията и възраженията на лицата, чиято дейност или портфейл УД управлява

4. 1. Политиката за приемане и обработване на жалби на Управляващо дружество „Златен лев Капитал“ ЕАД регламентира системата за приемане и обработване на жалби в дружеството.

4. 2. Цел на настоящата политика за приемане и обработване на жалби е да се създаде и поддържа организация за обработка на жалби, която да осигури справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси.

4. 3. Настоящата политика е изготвена и при прилагането ѝ се отчитат следните основни принципи:

- осигуряване на надеждно и ефективно управление на приемането и обработването на жалби;
- прилагане на мерки за избягване на конфликт на интереси.

4. 4. Управляващото дружество анализира постъпилите жалби и предприема мерки за отстраняване на слабости в дейността си, констатирани въз основа на жалбите, като 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.

4. 5. С цел установяване на общи слабости в дейността си, управляващото дружество анализира всеки отделен случай и преценява дали установените слабости имат влияние и върху други процеси или предлагани продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

4. 6. Преди сключване на договор управляващото дружество предоставя по лесно достъпен начин следната информация:

1. реда за подаване на жалби съгласно политиката за приемане и обработка на жалби и интернет страницата, на която е публикувана;

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

4. 7. Право да подаде безплатно жалба има всеки клиент на управляващото дружество. Жалбата може да бъде подадена само в писмен вид в офисите на дружеството.

4. 8. Управляващото дружество 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.

4. 9. Когато в рамките на срока по чл. 8 не може да бъде изпратен отговор, управляващото дружество уведомява жалбоподателя и Комисията за финансов надзор незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

4. 10. Получените жалби се вписват в дневника за жалбите биват предавани най-късно до края на следващия работен ден за разглеждане на Отдел „Нормативно съответствие“.

4. 11. Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ разпределя на служител от Отдела и/или сам се запознава с подадената жалба и извършва своевременно необходимите проучвания или проверки.

4. 12. Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ или определен от него служител провеждат среща или телефонен разговор със жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на Ръководителя на Отдел „Нормативно съответствие“ на срещата присъства и друг служител на управляващото дружество.

4. 13. При обработката на жалбата управляващото дружество:

- събира и проучва всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;
- води кореспонденция на ясен и разбираем за двете страни език.

4. 14. Проведените разговори във връзка с изясняване на случая се документират от лицето, на което е възложено да извърши съответното проучване.

4. 15. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на управляващото дружество по отношение на жалбата и информация за възможността на жалбоподателя да подаде жалба пред Комисията за финансов надзор и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на споровете, които са на разположение на инвеститора в Република България.

4. 16. Когато жалбата е напълно или частично основателна, Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ запознава Съветът на директорите с цел полагане на възможни усилия за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

4. 17. При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата взима участие и един от членовете на Съвета на директорите.

4. 18. В срок от 10 работни дни от подаване на жалбата отделът за „Нормативно съответствие“ изготвя писмен отговор на жалбоподателя и го предоставя за подпис на представляващите дружеството.

4. 19. До 5-о число на месеца, от който започва ново 3-месечие, ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ предоставя на Съвета на директорите отчет за постъпилите през изтеклото тримесечие жалби на клиенти, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби. Разгледаният от Съвета на директорите отчет по предходното изречение се внася в КФН в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие.

4. 20. Отчетът по чл. 19 съдържа следната информация:

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.

4. 21. Жалбите, постъпили в управляващото дружество се вписват в специален дневник на жалбите в деня на постъпването им на магнитен и хартиен носител.

4. 22. Управляващото дружество осигурява високо ниво на сигурност по време на обработката на електронните данни, както и по отношение на целостта и поверителността на записаната информация

4. 23. Дневникът на жалбите на клиенти на управляващото дружество съдържа следната информация:

- датата на получаване и уникалният номер на жалбата в управляващото дружество;
- клиентският номер на жалбоподателя;
- съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на управляващото дружество, както и друга допълнителна информация;
- името и подписът на лицето, извършило вписването на жалбата;
- датата на разглеждане на жалбата от управляващото дружество;
- мерките, предприети във връзка с жалбата;
- името на лицето, извършило вписването на предприетите мерки.

Настоящата политика за приемане и обработване на жалби и на исканията и възраженията на лицата, чиято дейност или портфейл УД управлява е част от Правилата за вътрешна организация, които са приети на 19.11.2021г. от Съвета на директорите на ЗЛАТЕН ЛЕВ КАПИТАЛ, на основание чл. 104 от ЗДКИСДПКИ и чл.40 от Наредба № 38