



**П О Л И Т И К А**

**ЗА ПРИЕМАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ**

**НА**

**УПРАВЛЯВАЩО ДРУЖЕСТВО**

**“ЗЛАТЕН ЛЕВ КАПИТАЛ” АД**

**Дата: 06.12.2016г.**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** Настоящата Политиката за приемане и разглеждане на жалби на Управляващо дружество „Златен лев Капитал“ АД (наричано по-долу управляващото дружество) регламентира реда за подаване на жалби от непрофесионалните инвеститори, тяхното обработване и вземане на решения, уведомяване на жалбоподателя за резултатите и предприетите мерки, както и за сигнализиране на компетентните органи, в случай на необходимост.

**Чл. 2.** Цел на настоящата политика е да се осигури разумно и бързо обработване на подадени от инвеститорите жалби, справедливо разглеждане и разрешаване на всеки случай, при гарантирано идентифициране и избягване на конфликт на интереси.

**Чл. 3.** Постъпилите жалби в управляващото дружество се анализират внимателно с оглед оценка и управление на рисковете от действия или бездействия на служителите на управляващото дружество, на членовете на Съвета на директорите на дружеството или на трети лица, на които е възложено изпълнението на функции във връзка с дейността на управляващото дружество, които могат да доведат до неспазване на ЗДКИСДПКИ, подзаконовите актове по неговото прилагане, европейските регламенти и други относими за дейността на дружеството нормативни актове, нарушения на добрите практики, сключените договори, на вътрешно-дружествените процедури, правила, политики, както и правилата и проспектите на управляваните договорни фондове. Крайната цел е предприемане на ефективни мерки за отстраняване на допуснати пропуски като се постигне удовлетворяване в максимална степен на жалбоподателя, в случай на необходимост и на основателност на жалбата.

## **II. РЕД ЗА ЗАПОЗНАВАНЕ НА ИНВЕСТИТОРИТЕ С НАСТОЯЩАТА ПОЛИТИКА**

**Чл. 4.** Преди сключване на договор управляващото дружество е длъжно да предостави на всеки непрофесионален инвеститор, по лесно достъпен начин, информацията относно:

1. реда за подаване на жалби съгласно настоящата политика 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.

**Чл. 5.** Информацията относно настоящата политика се предоставя безплатно на инвеститорите и се публикува на интернет страницата на управляващото дружество [www.zlatenlev.com](http://www.zlatenlev.com), раздел „Документи“.

### **III. РЕД ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА ИНВЕСТИТОРИ**

**Чл. 6.** Право на подаване на жалби има всеки настоящ непрофесионален инвеститор, както и всеки потенциален непрофесионален инвеститор, който е заявил интерес към услугите и продуктите, предлагани от дружеството.

**Чл. 7.** Инвеститорите имат право да подават жалби, без да заплащат такса.

**Чл. 8.** Жалбата се подава в писмен вид, на адреса на управляващото дружество в гр. София 1111, ул. Постоянство № 67Б, лично или по пощата, както и на следния адрес на електронна поща [capital@zlatenlev.com](mailto:capital@zlatenlev.com). Жалбата се подава в свободен текст като задължителни реквизити на жалбата са трите имена/наименование на жалбоподателя, адрес за кореспонденция или електронна поща и телефон за контакт. Може да се приложат и доказателства, свързани с направената жалба.

**Чл. 9. (1)** Жалбите се адресират до изпълнителния директор на управляващото дружество.

**(2)** Служителят на отдел „Фронт офис и връзки с инвеститорите“, който получава жалбата, я предоставя още същия ден, заедно с всички нейни приложения, на изпълнителния директор.

**(3)** Изпълнителният директор на управляващото дружество я предава, с резолюция за разглеждане и срок, на Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“.

**Чл. 10. (1)** Жалбите се завеждат в специален Дневник за жалбите, в който се вписва входящ номер на жалбата в деня на постъпването ѝ.

**(2)** Дневникът се води на електронен носител от служител на отдел „Фронт офис и връзки с инвеститорите“.

**Чл. 11.** 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.

**Чл. 12.** Когато в рамките на посочения срок 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.

**Чл. 13. (1)** Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ извършва необходимите проучвания и проверки, включително като изисква от отговорните служители писмени обяснения и копия на документи.

**(2)** При обработката на жалбата Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ събира и проучва всички относими доказателства като са допустими всички законови средства, както и срещи и телефонни разговори с жалбоподателя. Срещите и телефонните разговори се протоколират от Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“.

**Чл. 14.** Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ изготвя проект на отговор, в който описва фактите по случая, мотивите относно основателността на жалбата и позицията на управляващото дружество по отношение на жалбата, както и предлага аргументирано решение или препоръка за предприемане на действия във връзка с жалбата. Проектът на отговор се предоставя на изпълнителния директор и председателя на СД за окончателно съгласуване и приемане.

**Чл. 15.** Управляващото дружество, при обработката на жалбата, води кореспонденция на ясен и разбираем за двете страни език.

**Чл. 16. (1)** Отговорът до жалбоподателя съдържа подробни мотиви относно позицията на управляващото дружество по отношение на жалбата.

**(2)** Отговорът до жалбоподателя съдържа и информация за 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.

**Чл. 17.** На жалбоподателите, чийто искания са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват подробни съображения за това.

**Чл. 18.** При постъпила жалба за нарушения или неетични действия от страна на служител на дружеството, жалбоподателят се уведомява и за предприетите срещу служителя мерки.

**Чл. 19.** Не се разглеждат жалби, подадени повторно по въпрос, по който вече има решение, освен ако се основават на нови факти и обстоятелства.

**Чл. 20.** С оглед оценка и идентифициране на рискове в управляващото дружество от неизпълнение на задължения, в дружеството се разглеждат и устни, и анонимни жалби, като за тях съответно се прилага реда за регистриране и отговор, регламентирани в настоящата политика.

**Чл. 21.** Разходите, направени във връзка с изясняване на обстоятелствата по жалбата, които са свързани с вътрешни проверки, както и за изпращане на отговор, са за сметка на управляващото дружество. Извънредни разходи за извършване на специфични и външни проверки са за сметка на жалбоподателя.

**Чл. 22.** 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 особено 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.

#### **IV. ОТЧЕТ НА РЪКОВОДИТЕЛЯ НА ОТДЕЛ „НОРМАТИВНО СЪОТВЕТСТВИЕ“**

**Чл. 23.** 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 3-месечие жалби, ако такива са налице, както и за резултатите от разглеждането на постъпилите жалби.

**Чл. 24.** Отчетът на Ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ 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.

**Чл. 25.** Разгледаният от Съвета на директорите отчет се внася в КФН в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие.

#### **V. ДНЕВНИК НА ЖАЛБИТЕ**

**Чл. 26.** Управляващото дружество документира всяка подадена жалба и мерките, предприети във връзка с нея в Дневник на жалбите, който се води на електронен носител от отдел „Фронт офис и връзки с инвеститорите“. Като приложение към дневника се архивират и съхраняват на хартиен и електронен носител (сканирани копия) постъпилите жалби, отговорът и предприетите мерки във връзка с тях, както и събраните при проверката доказателства.

**Чл. 27.** 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.

**Чл. 28.** Дневникът на жалбите съдържа следната информация:

1. датата на получаване и уникалният номер на жалбата в управляващото дружество;
2. уникалният номер на жалбоподателя;

3. съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на управляващото дружество, както и друга допълнителна информация;
4. името и подписът на лицето, извършило вписването на данните по т. 1-3;
5. датата на разглеждане на жалбата от управляващото дружество;
6. мерките, предприети във връзка с жалбата;
7. името на лицето, извършило вписването на т. 5 и 6.

## **VI. СЪХРАНЯВАНЕ НА ДОКУМЕНТАЦИЯТА И ИНФОРМАЦИЯТА**

**Чл. 29.** Управляващото дружество съхранява в продължение на 5 години документацията по настоящата политика на достъпно и подходящо за ползване място и по начин, който осигурява запазването ѝ на втори носител или възстановяването им в случай на загубване по технически причини. Документите и информацията, които установяват права и задължения на управляващото дружество или на клиента във връзка с предоставяните услуги или условията, при които управляващото дружество предоставя услуги на клиентите, във връзка с които е постъпила жалба, се съхраняват в продължение на целия период на съществуване на отношенията с клиента, но не по-малко от 5 години.

**Чл. 30.** При изключителни обстоятелства заместник-председателят може да задължи управляващото дружество да запази документи по настоящата политика за по-дълъг период с оглед същността на инструментите или сделките, ако това е необходимо за упражняване на надзорните му правомощия.

**Чл. 31.** Когато се предоставят копия от документи, изготвени на хартиен носител, те се заверяват от лицата, които ги предоставят, и от лицето в управляващото дружество, което ги приема.

**Чл. 32.** Съхраняването на документацията и информацията се извършва по начин, който позволява:

1. на Комисията за финансов надзор, съответно заместник-председателя, да извършва справки, да има бърз достъп до нея и да може да получи информация за всеки етап от изпълнението на всяка сделка, съответно постъпила жалба;

2. да се извършват промени или допълнения, но съдържанието на документацията и информацията преди промените или допълненията да може да бъде лесно установено;

3. защита срещу всякакви манипулации или подправяния.

## **VII. РЕД ЗА ЗАПОЗНАВАНЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ С НАСТОЯЩАТА ПОЛИТИКА**

**Чл. 33.** Ръководителят на отдел "Нормативно съответствие" предприема необходимите действия за запознаване на служителите на управляващото дружество с настоящата политика. Такова обучение се провежда редовно и е

подходящо и съответстващо на мащаба, размера и естеството на стопанската дейност на управляващото дружество.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** Настоящата политика е приета на 06.12.2016г. от Съвета на директорите на УД “Златен лев Капитал” АД, на основание чл. 104, ал. 7 от ЗДКИСДПКИ, чл. 118 чл. 146, ал. 2 и глава седма „в“ от Наредба № 44, и е задължителна за служителите на управляващото дружество.