

ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ НА УПРАВЛЯВАЩО ДРУЖЕСТВО "КАРОЛ КАПИТАЛ МЕНИДЖМЪНТ" ЕАД

I. Общи положения

Настоящата политика за разглеждане жалбите на Управляващо Дружество "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД (УД) е разработена и приета на основание чл.118, ал.1 от Наредба № 44 за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (Наредба № 44)

Основните принципи на настоящата политика са жалбите на клиенти на УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД да бъдат разрешавани ясно, справедливо и безпристрастно, в рамките на предварително установените срокове за отговор. При разрешаването на спорове се цели бързина, обективност и независимост при вземане на решенията и изготвяне на отговора, предотвратяване на съдебни спорове, запазване доброто име на Управляващото дружество, анализиране и отстраняване на причините, довели до неудовлетвореност на клиента.

II. Обработка на жалбите

УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД създава и поддържа организация за обработка на подадените жалби, която осигурява бързо, справедливо и безпристрастно разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликт на интереси.

УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД документира всяка подадена жалба, разглежда я и отговаря в установения срок. Жалбите се разглеждат от служител от отдел „Нормативно съответствие“ на Управляващото дружество със съдействието на служител, изпълняващ съответната услуга. С цел избягването на потенциален конфликт на интереси, служителят, срещу когото е отправена жалбата, не участва в процеса на разглеждането и решаването.

Вписването на получените жалби, в деня на постъпването им, както и воденето на специален дневник, в съответствие с нормативните изисквания, се извършва от служител Нормативно съответствие на управляващото дружество.

III. Начин на подаване и разглеждане на жалби

По смисъла на тази политика и в съответствие с § 1, т.20 от допълнителните разпоредби на Наредба 44 от 20.10.2011г. за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (Наредба № 44), "Жалба" е оплакване от лице във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл от управляващо дружество или лице, управляващо алтернативни инвестиционни фондове.

Всяко лице, което смята, че са нарушени правата му във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл (инвеститор), има право да подаде жалба до УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД без да заплаща такса.

Жалби могат да бъдат подавани по следния начин:

1. Жалби на клиенти, изпратени на официалната електронната поща на "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД – kcm@karoll.bg
2. Писмени жалби, подадени на адреса на централния офис на Дружеството: ул. Златовръх 1, гр. София 1164 ;
3. Писмени жалби на клиенти, препратени до "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД чрез надзорни или други административни и държавни органи (Комисия за финансов надзор, Комисия за защита на потребителите, Комисия за защита на личните данни, Комисия за защита на конкуренцията и др.).

В деня на постъпване в Дружеството жалбите се предават на отдел „Нормативно съответствие“ и се вписват в специален дневник на жалбите при спазване на изискванията на Наредба №44 и останалите приложими нормативни актове. Дневникът се води от ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“.

IV. Форма на жалбата и вид информация, предоставяна от жалбоподателя

Жалбата е в свободен текст, но с оглед по - бързото ѝ разглеждане, следва да има минимално съдържание:

- Идентификация на жалбоподателя- три имена, ЕГН/ЛНЧ съответно ЕИК, номер на документ за самоличност.
- Адрес за кореспонденция и телефон за връзка.
- Описание на оплакването и съответно искането на жалбоподателя.
- Прилагат се документи, относими към случая.
- Подпис на лицето или негов законен представител/ пълномощник, в случай, че жалбата е предоставена на хартиен носител.
- Жалбата се представя на български език или на чужд език, придружена с превод.
- Анонимни жалби не се разглеждат.

V. Разглеждане на жалби

УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД предприема всички необходими мерки по обработка на постъпилите жалби от инвеститори, като служители от отдел „Нормативно съответствие“ събират и проучват всички относими доказателства и информация по случая.

На основание събраните доказателства и информация по жалбата се преценява дали информацията, съдържаща се в жалбата е достатъчна, за да се изготви мотивирано становище по случая. В случай на необходимост се изисква допълнителна информация от клиента, като жалбоподателят и КФН се уведомяват за причините за забавянето.

Кореспонденцията се води на ясен и разбираем за двете страни език.

VI. Срокове за разрешаване на постъпилите жалби от Клиенти

УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД изготвя и предоставя отговори по постъпили жалби във възможно най-кратък срок, но не по-късно от **7 (седем) работни дни**, считано от датата на постъпване на жалбата. В случай на невъзможност да се предостави отговор в горепосочения срок, при фактическа или правна сложност на казуса, или е необходимо да се съберат допълнителни

доказателства, жалбоподателят незабавно се уведомява за причините за забавянето, като се посочва кога се очаква да приключи проверката и да се предостави отговор по жалбата.

Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД по отношение на оплакванията в жалбата, информация за възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

VII. Вътрешни последващи действия по повод разглеждането на жалбите

УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД анализира постъпилите жалби и предприема 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.

С оглед осигуряване на публичност на възможността за подаване и процеса по разглеждане на жалби УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД публикува настоящата политика на интернет страницата си.

Настоящата Политика се приема от Съвета на директорите на УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД и отменя всички предишни редакции.

Настоящата Политика е приета от Съвета на директорите на УД "Карол Капитал Мениджмънт" ЕАД на 22.11.2017 г. и изменена на 09.06.2020г.

Изпълнителен директор:.....

/Д. Ганев/

Член на Съвета на директорите:.....

/Б. Коцева/



