

ПОЛИТИКА НА УД „ Варчев Мениджинг Компани “ЕАД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ ОТ КЛИЕНТИ

1. Настоящата Политика урежда вътрешната организация и правилата на УД „ Варчев Мениджинг Компани “ЕАД “ АД, свързани с подаване, получаване и обработка на жалби.
2. Политиката е приета на основание чл. 104, ал. 1, т. 7 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и други предприятия за колективно инвестиране (ЗДКИСДПКИ) и чл. 196 – чл. 199 от Наредба № 44 от 20.10.2011 г. за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (Наредба 44).
3. Настоящата Политика се основава на принципите на справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси.
4. Жалбите се администрират от отдел “Нормативно съответствие“.
5. В деня на постъпването им отдел „ Нормативно съответствие “ завежда в специален дневник постъпилите жалби на акционери на управляваните инвестиционни дружества, съответно от притежатели на дялове в договорен фонд, както и на клиенти или потенциални клиенти във връзка с допълнителните услуги, оказвани от УД. Дневникът съдържа данни за:
 - 5.1. наименование/име на физическото лице;
 - 5.2. на жалбоподателя и уникален номер, седалище и адрес на управление;
 - 5.3. адрес на физическото лице;
 - 5.4. дата на постъпване и номер на жалбата, информация за съхраняваните първични документи и друга допълнителна информация, дата на разглеждане на жалбата, кратко описание на предприетите мерки, включително дата на изпращане на отговора, данни за лицето извършило вписванията в дневника.
6. Отдел “Нормативно съответствие” съхранява постъпилите искания, жалби, възражения на притежателите на дялове и на лицата, чиято дейност или портфейл УД управлява, както и последващата кореспонденция с тях.
7. В срок от 3 дни от получаването на жалбата, се извършва проверка за основателността на жалбата от отдел „ Нормативно съответствие “, като при необходимост се провежда среща или телефонен разговор с жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на срещата присъства и служител на УД „ Варчев Мениджинг Компани “ЕАД, ако срещу него е подадена жалба.
8. В срок до 5 дни от получаването на жалбата, отдел „Нормативно съответствие“ излага писмено предложение за решаване на въпроса или проблема и го представя на Представяващите УД „ Варчев Мениджинг Компани “ЕАД
9. Решение по постъпили жалби, искания и възражения на лицата и с оглед на договорните фондове, чиято дейност или портфейл УД управлява, се взема от Представяващи.
10. Представяващите УД вземат решение по подадената жалба, което се мотивира, в срок от 3 работни дни от получаване на предложението по т. 8.
11. Писменият отговор се изпраща на жалбоподателя от Отдел “Нормативно съответствие” в срок от 2 работни дни от вземането на решението по постъпилата жалба, но не по-късно от 10 работни

дни от постъпването на жалбата. Отговорът съдържа мотиви относно позицията на УД информация за възможността за подаване на жалби пред комисията и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

12. Представляващите на УД „ Варчев Мениджинг Компани “ЕАД, със съдействието на отдел „Нормативно съответствие “, анализира постъпилите жалби и предприема мерки за отстраняване на слабости в дейността на управляващото дружество, 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, както и потенциални правни и оперативни рискове, чрез:

12.1. анализиране на всеки отделен случай с цел установяване на общи слабости в дейността си;

12.2. преценка дали установените слабости имат влияние и върху други процеси или предлагани продукти, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

13. Когато жалбата е счтена за неоснователна, в доклада на отдел „ Нормативно съответствие “ се излагат и аргументите за това, съответно за отхвърлянето на претенциите на жалбоподателя.

14. УД „ Варчев Мениджинг Компани “ЕАД в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставят на Комисията за финансов надзор информация за:

14.1. датата на получаване и уникалния номер на жалбата;

14.2. името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;

14.3. името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата;

14.4. мерките, предприети във връзка с жалбата;

14.5. датата, на която е изпратен отговор на жалбата, и способ за изпращането му;

14.6. броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;

14.7. кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;

14.8. способ за комуникация с жалбоподателя, чрез който може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата.

15. Тази Политика е достъпна на интернет страницата на УД „ Варчев Мениджинг Компани “ЕАД на адрес: <http://www.varchev.com/>.

16. Тази Политика е приета от Съвета на директорите на УД „ Варчев Мениджинг Компани “ЕАД с Решение от 29.12.2016 г.

За “Варчев Мениджинг Компани” ЕАД:

.....

Бисер Симеонов Варчев

(Изпълнителен Директор и едноличен собственик на капитала)

.....
Севделина Иванова Фотева
(член на Съвета на Директорите)

.....
Георги Глушков
(член на Съвета на Директорите)