

**ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ НА УД
“ТРЕЙШЪН ИНВЕСТ” ЕАД
(изм. с решение от 17.11.2022г.)**

I.Общи положения

Чл. 1. (1) (изм. с решение от 17.11.2022г.) Политиката за разглеждане и обработване на подадени на УД „Трейшън Инвест “ ЕАД (УД) (Политиката) е приложима за жалби, искания и възражения на лицата, чиято дейност или портфейл дружеството управлява (самите КИС), съответно на акционери или притежатели на дялове в управлявани от УД КИС, както и от Клиенти във връзка с предоставените от УД допълнителни услуги.

(2) (изм. с решение от 17.11.2022г.) Политиката урежда процедурите за разумно и бързо обработване на подадените жалби, искания и възражения на лицата, чиято дейност или портфейл дружеството управлява (самите КИС), съответно на акционери или притежатели на дялове в управлявани КИС, както и от Клиенти във връзка с предоставените от УД допълнителни услуги.

(3) (изм. с решение от 17.11.2022г.) Целта на Политиката е да се въведат ефективни, прозрачни и открити политики и процедури за разумно и своевременно разглеждане на жалбите, получени от лицата по ал. 2, а също и да се гарантира документирането на всяка подадена жалба и мерките, предприети във връзка с нея, а също така да се създаде и поддържа организация за обработка на жалби, която да осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и да гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси.

II. Политика за управление на жалбите

Чл. 2. (1) (изм. с решение от 17.11.2022г.) Подаването на жалби, във връзка със споровете между страните, възникнали във връзка с дейността на УД по Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на другите предприятия за колективно инвестиране (ЗДКИСДПКИ) и актовете по прилагането му, а също и във връзка с чл. 107 от ЗДКИСДПКИ и по Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) и актовете по прилагането му се извършва по реда предвиден в настоящата Политика.

(2) Жалбоподателите имат право да подават жалби, без да заплащат такса за това. Информацията относно процедурите за разглеждане на жалбите са предоставява безплатно на жалбоподателите.

Чл. 3. (1) (изм. с решение от 17.11.2022г.) По смисъла на Политиката жалба е оплакване от лицата, чиято дейност или портфейл дружеството управлява (самите КИС), съответно на акционери или притежатели на дялове в управлявани КИС, както и от Клиенти във връзка с предоставените от УД допълнителни услуги.

(2) (изм. с решение от 17.11.2022г.) По смисъла на Политиката жалбоподател е КИС, акционер или притежател на дялове в управлявани от УД КИС или непрофесионален клиент по договор за допълнителни услуги с УД, или потенциален акционер или притежател на дялове в управлявани от УД КИС или потенциален непрофесионален клиент по договор за допълнителни услуги с УД.

(3) (изм. с решение от 17.11.2022г.) По смисъла на Политиката оплакване е всяко писмено изявление на неудовлетворение, отправено до УД от жалбоподател във връзка с предоставянето от страна на УД на една или повече услуги.

Чл. 4. С оглед на безпристрастната проверка на жалбите и избягването на реални и потенциални конфликти на интереси, жалбите се разглеждат от отдел „Нормативно съответствие“ на УД.

Чл. 5. При разглеждането и отговарянето на жалбите, УД:

1. следва конкретни процедури, установени с Политиката;
2. се стреми да събере и проучи всички относими доказателства и информация по жалбата;
3. общува с жалбоподателя на ясен и лесно разбираем език;
4. предоставя отговор без изрично забавяне в рамките на сроковете по настоящата Политика;
5. предоставя възможност за последваща защита на интересите на жалбоподателя, ако отговорът на жалбата му не го удовлетворява;
6. документира всяка подадена жалба и мерките, предприети във връзка с нея.

III. Процедура за приемане на жалби

Чл. 6. Жалбоподателят може да подава жалба по един от следните начини:

1. писмено на място в офиса на УД;
2. писмено на хартиен носител по пощата;
3. с електронно писмо на нарочен имейл на УД.

Чл. 7. (1) Когато жалбоподателят подава жалбата си писмено на място на офис на УД, той има възможност да проведе разговор със служителите на дружеството и да обсъдят проблема.

(2) Когато се използва този способ на подаване на жалби, жалбоподателят излага в писмена форма жалбата си и я предава на служителя на УД, с когото е провел разговора.

(3) Жалбата следва да се напише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

(4) Служителят на УД, който е приел жалбата, я предава на нарочен служител на дружеството за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране.

Чл. 8. (1) Когато жалбоподателят подава жалбата си писмено на хартиен носител по пощата, той следва да изпрати писмото си до офиса на УД и да го адресира на вниманието на отдел „Нормативно съответствие“.

(2) Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на вниманието на отдел „Нормативно съответствие“ и то влезе с общия поток от входяща кореспонденция, служителят, отговорен за регистрирането на кореспонденцията, предава жалбата на нарочен служител на УД за вписване в дневника на жалбите и последващо процедуриране.

(3) Жалбата следва да се напише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си.

(4) Служител на отдел „Нормативно съответствие“ на УД, получил жалбата я предава на нарочен служител на УД за вписване в дневника на жалбите и я насочва към последващо процедуриране.

Чл. 9. (1) Когато жалбоподателят подава жалбата си с електронно писмо, той следва да я изпрати на нарочен имейл адрес посочен на интернет страницата на УД.

(2) Ако жалбоподателят не е адресирал писмото си изрично на посочения адрес, а го е изпратил до официалния адрес на УД или до адресите на някой от служителите или отделите на дружеството, съответния служител, получил писмото го препраща на нарочен служител на УД за вписване в дневника на жалбите и последващо процедуриране.

(3) Жалбата следва да се напише в свободна форма, като задължително се посочва как и къде жалбоподателят желае да получи отговора на жалбата си, а ако не посочи такъв - отговорът се изпраща на адреса на електронната поща, от която е дошла жалбата.

IV. Процедура за регистриране на жалби

Чл. 10. (1) Подадените жалби се завеждат в деня на постъпването им по реда на постъпването им в дневник за жалбите.

(2) Ако в хода на комуникация с жалбоподателя, УД изпрати отговор на жалбата, но той отговори с последващо оплакване или коментар към отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, УД разглежда и отговаря на повторните оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, но повторните оплаквания не се завеждат в дневника на жалбите като самостоятелни жалби, а тъй като са логически и процедурно свързани с първоначалната жалба се вписват под нейния уникален номер.

(3) Дневникът за жалбите се води от отдел "Нормативно съответствие“.

(4) (отм. с решение от 17.11.2022г.)

(5) Новите обстоятелства в дневника на жалбите се вписват така, че да не бъде засегната информацията, съдържаща се в предходните вписвания, а заличаването на вписано обстоятелство и поправката на допуснати грешки се извършват по начин, който не води до унищожаване или

повреждане на информацията.

(6) Правилността на вписванията в дневника на жалбите се проверяват от ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ на УД.

Чл. 11. (1) Дневникът на жалбите се води под формата на хартиен и/или защитен електронен регистър.

Чл. 12. В дневника на жалбите се вписват:

- 1.** датата на получаване и уникалният номер на жалбата в УД;
- 2.** кратко съдържание на жалбата, обхващащо най-малко вида услуга, оплакване или искане на жалбоподателя и способ на постъпване;
- 3.** уникалният номер на жалбоподателя;
- 4.** името/наименованието и идентификационния номер на лицето (ЕГН/ЕИК), подало жалбата;
- 5.** съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на УД, както и друга допълнителна информация;
- 6.** името и подписът на лицето, извършило вписването по точки от 1 до 5;
- 7.** името на служителя, отговорен за разглеждането на жалбата;
- 8.** мерките, предприети във връзка с жалбата;
- 9.** датата, на която е изпратен отговор на жалбата, изходящия номер на отговора на жалбата от деловодството на УД, и способът за изпращането му;
- 10.** броя осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
- 11.** името на лицето, извършило вписването по точка 7 и точка 10.

Чл. 13. След вписване в дневника на жалбите, съответната жалба се предава на ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ на УД за последващо процедиране.

V. Процедура за разглеждане на жалби

Чл. 14. (1) *(изм. с решение от 17.11.2022г.)* Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ на УД разпределя жалбата за процедиране към служител на отдела или лично я разглежда (в случаите когато отделът се състои от едно лице).

(2) Ръководителят/служителят на отдел „Нормативно съответствие“ на УД провежда добросъвестно и пълно вътрешно разследване на фактите и обстоятелствата, описани в жалбата и на действията на дружеството, касаещи конкретния случай, като цели да събере и да проучи всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата.

(3) Ръководителят/служителят на отдел „Нормативно съответствие“ на УД при провеждането на вътрешното разследване може да изисква данни, документи и обяснения от служителите на дружеството, във връзка с конкретния случай.

(4) Служителите на УД са длъжни да оказват пълно съдействие на отдел „Нормативно съответствие“ във връзка с провежданото вътрешно разследване.

Чл. 15. УД може да изисква жалбоподателят да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това.

Чл. 16. (1) Ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ на УД провежда вътрешното разследване и разглежда жалбата разумно и своевременно, като отчита и се стреми да избягва реални и потенциални конфликти на интереси, а ако такива бъдат идентифицирани, те следва да бъдат редуцирани. Ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ обследва и взема предвид твърденията и действията на служителите на УД и на жалбоподателя в контекста на личната им съпричастност към конкретния случай.

(2) При разглеждането на жалбата и подготовката на отговора ѝ ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ се води от нормативните актове, действащите договори между страните и приетите и действащи вътрешни актове на УД, а също и от действащите актове по отношение на управляваната от УД колективна инвестиционна схема.

(3) Ръководителят/служителят от отдел „Нормативно съответствие“ комуникира с жалбоподателя, когато това е необходимо, и подготвя отговора на жалбата на ясен и разбираем за двете страни език.

Чл. 17. (1) УД разглежда жалбата и отговаря на жалбоподателя без излишно забавяне в срок до 5 (пет) работни дни от датата на получаването ѝ, ако не е необходимо продължително вътрешно разследване.

(2) При необходимост от продължително вътрешно разследване, поради фактическа сложност на казуса или при необходимост от допълнителни информация и/или документи, които следва да се предоставят от жалбоподателя, УД разглежда и отговаря на жалбата в срок не по-късно от 10 (десет) работни дни от датата на получаване на жалбата.

(3) УД може да удължи повече от веднъж срока за отговор по ал. 1, но максималният срок от постъпването на жалбата до изпращането на отговора не може да надхвърля 1 (един) месец от датата на получаване на жалбата, като удължаване с повече от 5 работни дни е допустимо, само ако то се дължи на необходимост да се получат документи и/или допълнителна информация и/или обяснения и/или пояснения от жалбоподателят.

(4) Ако се наложи удължаване на срока по ал. 3, УД уведомява жалбоподателя и КФН незабавно за причините за забавянето и посочват срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор. Ако срокът бъде удължаван повече от веднъж, за всяко отделно удължаване се извършва и отделно уведомяване на жалбоподателя и КФН.

(5) Ако жалбоподателят е получил отговор на жалбата, но след това подаде последващо

оплакване или коментар, във връзка с отговора и комуникацията продължи в този цикъл един или няколко пъти, УД разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който разглежда и отговаря на самата жалба, като сроковете за отговор на последващите оплаквания започват да текат от датата на получаването на съответното оплакване. Общият срок за отговор се определя оплакване по оплакване, като сроковете не се кумулират.

(6) Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на УД по отношение на жалбата и 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 (доколкото това е приложимо спрямо договорните му отношения с УД).

Чл. 18. (1) Отговорът на жалбата се изпраща по посочения от жалбоподателя начин на определения от него адрес (пощенски адрес или адрес на електронната му поща).

(2) Ако жалбоподателят не е посочил изрично начин на отговор, УД изпраща отговора по избрания начин на адреса за кореспонденция, който жалбоподателят е посочил при сключване на договора си с дружеството, като ако това е чрез електронна поща в предмета на електронното писмо задължително се посочва, че то е с предмет отговор на жалба.

Чл. 19. Ако жалбоподателят не е удовлетворен от отговора на УД на жалбата си, той има право да продължи защитата на интересите си посредством компетентните органи - КФН и други държавни органи, както и посредством формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България (доколкото това е приложимо спрямо договорните му отношения с УД).

VI. Вътрешни последващи действия по повод разглеждането на жалбите

Чл. 20. (1) Отдел „Нормативно съответствие“ на УД анализира на непрекъсната база информацията от разглеждането на жалбите, с цел да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове.

(2) Анализът по предходната алинея обхваща:

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.

(3) Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ има право да прави предложения до изпълнителния директор/прокуриста и/или Съвета на директорите на УД, ако в следствие анализа се установи необходимост от:

1. предприемане на мерки за отстраняване на слабости в дейността на УД, констатирани въз основа на жалбите;

2. промяна на вътрешните актове на УД и/или на действащите договори и/или общи



условия.

(4) В следствие на предложенията по предходната алинея, изпълнителният директор/прокурита и/или Съвета на директорите на УД при необходимост:

1. предприемат мерки и/или разпореждат предприемането на мерки за отстраняване на слабостите в дейността на УД, констатирани въз основа на жалбите;

2. променят вътрешните актове на УД и/или действащите договори и/или общите условия.

(5) Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ въз основа на анализа на жалбите има право да предприема други действия, които са в рамките на неговата компетентност и са съвместими с функциите по осъществяване на вътрешен контрол и/или произтичат от тях.

Чл. 21. (изм. с решение от 17.11.2022г.) УД съхранява цялата документация и информацията, относно жалбите и вътрешните разследвания на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

VII. Предоставяне на информация

Чл. 22. (1) УД предоставя публично и по лесно достъпен начин следната информация:

1. реда за подаване на жалби съгласно Политиката и интернет страницата, на която е публикувана: www.thracianinvest.com

2. 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.

(2) УД предоставя информацията по алинея 1 чрез договорните си документи и чрез интернет страницата си.

(3) С оглед осигуряване на по-голяма публичност на процеса по разглеждане на жалби, УД публикува информация на интернет страницата си.

(4) УД предоставя информацията по алинея 1 преди сключване на договор за предоставяне на инвестиционна услуга или за управление на портфейл.

Чл. 23. (изм. с решение от 17.11.2022г.) УД в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставят на КФН информация за:

1. датата на получаване и уникалния номер на жалбата;
2. името/наименованието и идентификационния номер на лицето, 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.

VIII. Заключение разпоредби

Чл. 24. (1) Съвета на директорите на УД, периодично, но не по-рядко от веднъж годишно, преглежда, оценява и разглежда ефективността на Политиката и съответствието ѝ с нормативните изисквания. При необходимост прегледът може да се извършва по-често.

(2) В резултат на извършения преглед висшето ръководство на УД предприема подходящи мерки за отстраняване на слабостите, в случай че са констатирани такива, а също и за отстраняване на евентуални непълноти и противоречия, включително чрез промяна в Политиката.

Чл. 25. Настоящата Политика е самостоятелен документ, който се приема от Съвета на директорите на УД (висшето ръководство), но също така е и част от Правилата относно вътрешната организация на УД „Трейшън Инвест“ ЕАД.

Чл. 26. Настоящата Политика е приета от Съвета на директорите на УД „Трейшън Инвест“ ЕАД, на заседание проведено на 10.08.2022 г. и е изменена с решение от 17.11.2022г.

Кристин Коен

Изпълнителен Директор

Таня Талева

Прокурист