



## ПОЛИТИКА ЗА ПРИЕМАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ НА КОМПАС ИНВЕСТ АД

### 1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1.** (*дон., 15.01.2019 г.*) Политиката за приемане и обработване на жалби на Управляващо дружество „Компас Инвест “ АД (по-долу наричан само „дружеството“ или „управляващото дружество“) регламентира системата за приемане и обработване на жалби в дружеството. Тази политика се приема на основание чл. 104, ал. 1, т. 7 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране (“ЗДКИСДПКИ”) и чл. 118 от Наредба № 44 за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове („Наредба № 44“), както и на основание чл. 146 от Наредба № 44 във връзка с чл. 72 от Наредба № 38 за изискванията към дейността на инвестиционните посредници и чл. 26 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/565 на Комисията от 25 април 2016 година за допълване на Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на организационните изисквания и условията за извършване на дейност от инвестиционните посредници и за даването на определения за целите на посочената директива.

**Чл. 2.** (*дон., 15.01.2019 г.*) 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 между инвеститорите в колективните инвестиционни схеми, управлявани от дружеството, на клиентите, чиито портфейли управляващото дружество управлява без специални нареждания на клиента, и на клиентите, които са получатели на инвестиционни консултации относно финансови инструменти.

**Чл. 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.

**Чл. 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.

**Чл. 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.

**Чл. 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. (*дон., 15.01.2019 г.*) 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, както следва:

- Комисия за финансов надзор – адрес: гр. София 1000, Ул. „Будапеща“ №16, централа: +3592 94 04 999, електронна поща: [delovodstvo@fsc.bg](mailto:delovodstvo@fsc.bg)
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 ЗДКИСДПКИ включително и при предоставяне на финансови услуги от разстояние в тези сектори към Комисията за защита на потребителите на адрес: Гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков №4А, , телефон: + 359 2 933 05 90; електронна поща: [adr.finmarkets@kzp.bg](mailto:adr.finmarkets@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)
- Обща помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите със седалище гр. София, на адрес: гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков №4А, , телефон: + 359 2 933 05 17; електронна поща: [adr.sofia@kzp.bg](mailto:adr.sofia@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).

## 2. ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ,

**Чл. 7. (дон., 15.01.2019г.)** Право да подаде безплатно жалба има всеки инвеститор в управлявана от дружеството колективна инвестиционна схема, съответно национален инвестиционен фонд, както и всеки клиент на управляващото дружество по предоставяна от него допълнителна услуга по чл. 86, ал. 2, т. 2-4 ЗДКИСДПКИ. Жалбата може да бъде подадена в писмен вид по електронна и обикновена поща или в офиса на дружеството. В случаите на подаване по ел. поща се приемат жалби само, ако са постъпили от електронна поща, която клиента е посочил за комуникация при възникване на договорните отношения.

**Чл. 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.

**Чл. 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.

**Чл. 10.** Служителите в отдел «Сетълмент и административно обслужване» вписват в дневника за жалбите приетите жалби и ги предават най-късно до края на следващия работен ден за разглеждане на Отдел „Нормативно съответствие“.

**Чл. 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.

**Чл. 12. (изм., 15.01.2019г.)** Ръководителят на Отдел „Нормативно съответствие“ или определения от него служител по чл. 11 провеждат среща или телефонен разговор с жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на Ръководителя на Отдел „Нормативно съответствие“ на срещата присъства и служителят на управляващото дружество, срещу когото е подадена жалбата.

**Чл. 13.** При обработката на жалбата управляващото дружество:

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

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

**Чл. 15. (дон., 15.01.2019 г.)** Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на управляващото дружество по отношение на жалбата 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, посочени в чл. 6, т. 2, , както и че може да заведе граждански иск.

**Чл. 16.** Когато жалбата е напълно или частично основателна, Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

**Чл. 17.** При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата взима участие и един от Изпълнителните директори.

**Чл. 18.** В срок от 10 работни дни от подаване на жалбата, а когато тя е разглеждана от Изпълнителен директор в срок от 3 работни дни от неговото решение, отделът за „Нормативно съответствие“ изготвя писмен отговор на жалбоподателя и го предоставя за подпис на Изпълнителните директори.

**Чл. 19. (изм., 15.01.2019 г.)** (1) 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 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.

(2) Заедно с доклада по ал. 1 или независимо от него, но без неоснователно забавяне, при констатиране въз основа на постъпилите жалби на риск или проблеми при извършване на дейността на управляващото дружество, ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ представя и доклад за констатираните рискове и проблеми с предложение за предприемане на мерки за отстраняването им. Докладът се разглежда от Съвета на директорите не по-късно от 10 работни дни от представянето му, който взема решение какви мерки да бъдат предприети за отстраняване на рисковете и проблемите и осигурява предприемането им без неоснователно забавяне.

**Чл. 20. (дон., 15.01.2019 г.)** Отчетът по чл. 19, ал. 1 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.

### 3. ДНЕВНИК НА ЖАЛБИТЕ

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

**Чл. 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

**Чл. 23. (доп., 15.01.2019г.)** 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 и информацията по предходните точки;
- датата на разглеждане на жалбата от управляващото дружество;
- мерките, предприети във връзка с жалбата;
- името на лицето, извършило вписването на датата на разглеждане и предприетите мерки.

Настоящата политика за приемане и обработка на жалби на „Компас Инвест“ АД е приета на заседание на Съвета на директорите, проведено на 20.12.2016г., и е изменена с решение на Съвета на директорите на 15.01.2019 г.

за УД “Компас Инвест” АД:

---

Милена Иванова Александрова,

Председател на СД

---

Ивайло Красимиров Ангарски,  
Изпълнителен директор