

**ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ ПОСТЪПИЛИ В
УД „ТРЕНД АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ АД
(Изм. С Решение на СД от 16.01.2023г.)**

С настояща политика се урежда вътрешната организация за обработка на постъпили жалби в УД „Тренд Асет Мениджмънт“ АД(УД), която осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси .

I. ОСНОВНИ ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ

Чл. 1.(1) УД „Тренд Асет Мениджмънт“ АД е длъжно да регистрира, разгледа и отговори на всяка жалба своевременно, но не по-късно от 10 работни дни от датата на постъпването ѝ. В случаите, когато не може да бъде изпратен отговор в обявения срок УД незабавно уведомява жалбоподателя и комисията за причините, като посочва срок за приключване на проверката и предоставяне на отговор.

(2) Инвеститорите имат право да подават жалби, без да заплащат такса.

(3) УД „Тренд Асет Мениджмънт“ АД е длъжно да предостави на инвеститорите безплатно настоящата политика.

II ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ДОКЛАДВАНЕ

Чл. 2. (Изм. С Решение на СД от 16.01.2023г.) Жалбите , постъпили в УД се вписват от звено “Нормативно съответствие” в специален дневник на жалбите в деня на постъпването им и се съхраняват на магнитен и/или хартиен носител.

Той съдържа:

1. Дата на получаване и уникален номер на подадената жалба в УД;
2. Уникален номер на жалбоподателя;
3. Съответстващия номер на съхраняваните първични документи в архива на УД, както и друга допълнителна информация;
4. Име и подпис на лицето, извършило вписването по т.1-3.
5. Дата на разглеждане на жалбата от УД;
6. Мерките предприети във връзка с жалбата;
7. Името на лицето, извършило вписването по т.5 и 6.
8. Начин за комуникация, чрез който жалбоподателя може текущо да получава информация за хода на разглеждане на жалбата.

УД създава досие за всяка жалба, което съдържа всички събрани или създадени от дружеството, документи и информация по отношение на жалбата.

УД съхранява досиетата по подадените жалби в продължение на 5 години.

Чл. 3. При обработка на жалбата , УД „Тренд Асет Мениджмънт“ АД е длъжно :

1. Да събере и проучи всички относими доказателства и информация, свързани с подадената жалба;
2. Кореспонденцията, която води да е на ясен и разбираем език за двете страни;
3. Позицията на УД да е мотивирана по отношение на жалбата и да информира жалбоподателя за възможността да подаде жалба пред комисията и други държавни органи и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

Чл. 4. УД „Тренд Асет Мениджмънт“ АД, е длъжно да анализира постъпилите жалби и да отстрани слабостите в дейността си, с цел преодоляване на повтарящи се или системни проблеми, както и потенциални правни и оперативни рискове. Това постига чрез:

1. Анализиране на всяка подадена жалба с цел на установяване на общи слабости в дейността си ;
2. Преценка дали установените слабости имат влияние и върху други процеси или предлагани продукти, включително и тези, за които не са постъпили жалби.

Чл. 5. Преди сключване на договор УД , е длъжно да предостави по леснодостъпен начин информация за:

1. Рета за подаване на жалби, съгласно настоящата политика и интернет страницата, на която е публикувана;
2. Възможността за подаване на жалби пред комисията и пред други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

Чл. 6. (Изм. С Решение на СД от 16.01.2023г.) УД „Тренд Асет Мениджмънт“ АД , в срок от 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставя на комисията информацията относно:

1. Дата на получаване и уникален номер на подадената жалба в УД;
2. Име/наименование и идентификационен номер на лицето, подало жалбата ;
3. Име на служител, отговорен за разглеждане на жалбата;
4. Предприетите мерки;
5. Дата на изпращане на отговор на жалбата и начина на изпращането му;
6. Брой осъществени контакти във връзка с подадената жалба;
7. Начин на постъпване и вид на жалбата (оплакване или искане);

III ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящата политика за разглеждане и обработване на жалби, постъпили в УД „Тренд Асет Мениджмънт“ АД, е приета от СД с решение от 22.12.2016г., на основание на чл.104, ал.1, т.7 от ЗДКИСДПКИ, глава седма „в“ от Наредба 44, чл.75, ал.1, т.9 и чл.72 от Наредба 38.

за УД «Тренд Асет Мениджмънт» АД:

/Траян Кършутски,

Председател на СД и Изпълнителен директор