

ПОЛИТИКА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ ПОСТЪПИЛИ В УД „ТРЕНД АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ АД

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. 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 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.

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. Реда 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. 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 информация относно:

1. Дата на получаване и уникален номер на подадената жалба в УД;
2. Име/наименование и идентификационен номер на лицето (ЕГН/ЕИК), 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