

ПРАВИЛА ЗА ВЪТРЕШНАТА ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА В „ЕЛАНА ФОНД МЕНИДЖМЪНТ“ АД

ПРОЦЕДУРИ ЗА ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 24. (1) (изм. – 19.11.2021 г.) Дружеството прилага процедурите по тази глава във връзка с разумното и бързо обработване на жалби от инвеститорите - притежатели на дялове в ПКИ, управлявани от Дружеството, или клиенти, на които се предоставя допълнителна инвестиционна услуга.

(2) Информацията относно прилаганите процедури за обработване на жалби се предоставя безплатно на инвеститорите.

Чл. 24а. (1) Жалби могат да бъдат подавани до Управляващото дружество по следните начини:

1. на адреса за кореспонденция на Управляващото дружество: гр. София 1797, ул. „Лъчезар Станчев“ № 5, Софарма Бизнес Тауърс, Кула Б, ет. 12;

2. по електронна поща (e-mail): efm@elana.net.

(2) Жалби могат да бъдат подавани и до:

1. Комисията за финансов надзор в качеството ѝ на надзорен орган на Управляващото дружество на адрес гр. София 1000, ул. „Будапеща“ № 16, централа: 02 9404 999, факс: 02 9404 606, e-mail: delovodstvo@fsc.bg, интернет страница: www.fsc.bg.

2. Комисията за защита на потребителите на адрес: гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5, тел. 02 933 0565, интернет страница: www.kzp.bg.

Чл. 24б. (1) Жалбата се изготвя на български или английски език. Жалба, изготвена на език, различен от български или английски, следва да бъде придружена от заверен превод, изготвен от заклет преводач.

(2) Жалбата се подава писмено в свободен текст и съдържа следната информация:

1. Данни за идентификация на жалбоподателя (имена, ЕГН/ЛНЧ, номер на документ за самоличност, ЕИК, аналогични данни за чуждестранни лица);
2. Адрес за кореспонденция (пощенски или електронен);
3. Телефон за обратна връзка;
4. Изложение на възражението;
5. Формулиране на искането;
6. Опис на документите към жалбата;
7. Подпис на лицето, подало жалбата, негов законен представител или пълномощник.

(3) Анонимни жалби не се приемат за разглеждане.

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

Чл. 24в. (1) (доп. – 19.11.2021 г.; изм. – решение от 17.01.2023 г.) Управляващото дружество:

1. води регистър на жалбите, които се вписват в него в деня на постъпването им;

2. създава досие за всяка жалба, което съдържа всички събрани или създадени от управляващото дружество документи и информация по отношение на жалбата;

3. съхранява в продължение на 5 години документите и информацията по т. 2;

4. определя нивото на достъп на информация при обработката на жалби съгласно нормативните изисквания.

(2) Регистърът на жалбите се води в електронен формат и е със следното съдържание:

1. дата на получаване и номер на жалбата (ЕФМ-15-);

2. съответстващия номер на съхраняваните първични документи от архива (номер на поръчка, вносна бележка, нареждане разписка и др.);

3. име и подпис на служителя, извършил горните вписвания;

4. дата на разглеждане на жалбата;

5. съответстващ номер на подадената жалба и на свързаните с нея документи в архива на дружеството;

6. име и подпис на служителя, извършил вписванията по т.4 и т.5.

7. мерките, предприети във връзка с жалбата;

8. допълнителна информация.

(2) (отм. – решение от 17.01.2023 г.)

Чл. 25. (1) Служителите, приемащи информация за жалби, вписват в регистъра по предходния член приетите от тях или от лицата, приемащи поръчки, жалби на инвеститори и ги предават до края на работния ден за разглеждане на Отдела вътрешен контрол и нормативно съответствие.

(2) Ръководителят на Отдела за вътрешен контрол и нормативно съответствие се запознава лично с подадената жалба и със съдействието на останалите служители от отдела извършва необходимите проучвания или проверки.

(3) Ръководителят на Отдела за вътрешен контрол и нормативно съответствие след съгласуване с ръководство, провеждат в 5 дневен срок от постъпване на жалбата среща или телефонен разговор със клиента, подал жалбата за изясняване на случая. По преценка на Ръководителя на Отдела за вътрешен контрол и нормативно съответствие на срещата присъства и служителя на Дружеството или лицето, приело поръчката, срещу когото е подадена жалбата.

(4) Когато жалбата е напълно или частично основателна, Ръководителят на Отдела за вътрешен контрол и нормативно съответствие полага възможните усилия за удовлетворяване на претенциите на клиента и предотвратяване на потенциални съдебни или арбитражни спорове.

(5) При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата взима участие представител на Висшето ръководство, а при необходимост въпросът се поставя на разглеждане и от СД.

(6) В срок до 10 работни дни от подаване на жалбата Дружеството изготвя писмен отговор до жалбоподателя.

(7) Дружеството анализира постъпилите жалби и предприема мерки за отстраняване на слабости в дейността си, констатирани въз основа на жалбите с цел установяване и преодоляване на повтарящи се или системни проблеми, както и потенциални правни и оперативни рискове, чрез:

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.

(8) Дружеството съхранява цялата документация и информацията, свързана с дейността му относно жалбите на инвеститори и вътрешните разследвания, на магнитен (електронен) и/или хартиен носител.

.....