

**ПОЛИТИКА ЗА ПРИЕМАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ЖАЛБИ НА
„СЕРДИКА КАПИТАЛ“ ЕАД**

1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Политиката за приемане и обработване на жалби на „Сердика Капитал“ ЕАД в качеството му на лице, управляващо алтернативни инвестиционни фондове (по-долу наричано само „ЛУАИФ“ или „дружеството“) регламентира системата за приемане и обработване на жалби в дружеството. Тази политика се приема на основание чл. 195, ал. 1 от Наредба № 44 за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (Наредба № 44) и за целите на чл. 219, ал. 1, т. 8 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране (ЗДКИСДПКИ).

Чл. 2. Целта на настоящата политика е да се създаде и поддържа организация за обработка на жалби, която да осигури справедливо разглеждане на всеки случай и да гарантира идентифицирането и избягването на конфликта на интереси между инвеститорите в алтернативните инвестиционни фондове, управлявани от „Сердика Капитал“ ЕАД, на клиентите, чиито индивидуални портфейли ЛУАИФ управлява без специални нареждания на клиента.

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 и ясното, справедливо и безпристрастно разрешаване на спорове. В хода на разглеждането на жалби и разрешаването на спорове „Сердика Капитал“ ЕАД цели бързина, обективност и независимост при вземане на решенията и изготвяне на отговора на жалбата, предотвратяване на съдебни спорове, запазване доброто име на ЛУАИФ, анализиране и отстраняване на причините, довели до неудовлетвореност на клиента.
- прилагане на мерки за избягване на конфликт на интереси.

Чл. 4. ЛУАИФ 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, ЛУАИФ анализира всеки отделен случай и преценява дали установените слабости имат влияние и върху други

Политика за приемане и обработване на жалби

процеси или предлагани услуги, включително тези, във връзка с които не са постъпили жалби.

Чл. 6. Преди сключване на договор, ЛУАИФ предоставя по лесен и достъпен начин следната информация:

1. Ред за подаване на жалби съгласно Политиката за приемане и обработка на жалби и интернет страницата, на която е публикувана;

2. 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;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 198, ал. 5 от 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; интернет страница: 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; интернет страница: www.kzp.bg.

2. ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 7. (1) Право да подаде жалба има всеки инвеститор в управляваните от ЛУАИФ алтернативни инвестиционни фондове, както и всеки клиент на „Сердика Капитал“ ЕАД по предоставяна от него допълнителна услуга по чл. 198, ал. 5 от ЗДКИСДПКИ.

(2) Подаването на жалби е напълно безплатно и всяко лице по ал. 1, което счита че са нарушени правата му, може да подаде жалба в писмен вид по електронна поща на официалния имейл адрес на ЛУАИФ: info@serdicacapital.com, обикновена поща или в офиса на „Сердика Капитал“ ЕАД на адрес: гр. София, ул. „Фритьоф Нансен“ 37А, ет. 2, офис 2.

(3) Жалби, подадени по електронна поща се приемат само, ако са постъпили от имейл адрес, който клиентът е посочил за комуникация при или по повод възникване на договорни отношения. Жалбите са в свободен текст, но данните за идентификация на жалбоподателя са необходим елемент, както и подпис на лицето или негов законен представител/пълномощник, в случай че жалбата е представена на хартиен носител. Анонимни жалби не се разглеждат.

Чл. 8. ЛУАИФ регистрира, разглежда и отговаря на всяка жалба не по-късно от 10 работни дни от датата на нейното постъпване в „Сердика Капитал“ ЕАД.

Политика за приемане и обработване на жалби

Чл. 9. Когато в рамките на срока по чл. 8 не може да бъде изпратен отговор, ЛУАИФ уведомява незабавно жалбоподателя и Комисията за финансов надзор за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор. Независимо от обстоятелствата, в рамките на 30 календарни дни от получаване на жалбата, ЛУАИФ изпраща писмен отговор до клиента.

Чл. 10. Служителите в отдел „Нормативно съответствие“ вписват в дневника за жалбите приетите жалби и уведомяват ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ най-късно до края на работния ден.

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. Ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ или определеният от него служител по чл. 11 провеждат среща, телефонен или онлайн конферентен разговор чрез платформа за комуникация с жалбоподателя за изясняване на случая. По преценка на ръководителя на отдел „Нормативно съответствие“ на срещата присъства и служителят на ЛУАИФ, срещу когото е подадена жалбата или който пряко отговаря за естеството на заявеното в жалбата виновно действие/бездействие. В случаите по предходното изречение се отчитат рисковете за възникване на конфликт на интереси и се предприемат мерки за противодействие и неутрализиране на тези рискове.

Чл. 13. При обработката на жалбите ЛУАИФ:

1. Извършва проверка за основателността на жалбата, събирайки и проучвайки всички относими доказателства и информация по отношение на случая, като при необходимост взема писмени обяснения от служители на ЛУАИФ, съответни трети лица и други лица, работещи по договор, като има право да поиска допълнителна информация и разяснения от жалбоподателя. Проверявайки всички факти, ЛУАИФ се води от принципите на обективност, всеостранност и конфиденциалност;

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. Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на ЛУАИФ 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 бъде заведен 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.

Политика за приемане и обработване на жалби

Чл. 17. При необходимост, на всеки етап от проучването и разглеждането на жалбата взима участие и Изпълнителният директор.

Чл. 18. В рамките на 10 работни дни от постъпване на жалбата, отделът за „Нормативно съответствие“ изготвя писмен отговор, предоставя го за подпис на представляващите ЛУАИФ и го изпраща на жалбоподателя.

Чл. 19. (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. В случай, че има постъпили жалби през периода, 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 ЛУАИФ, ръководителят на отдел „Нормативно съответствие“ представя и доклад за констатираните рискове и проблеми с предложение за предприемане на мерки за тяхното отстраняване. 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 минимизиране на рисковете и разрешаване на проблемите и осигурява предприемането им без неоснователно забавяне.

Чл. 20. Отчетът по чл. 19, ал. 1 съдържа следната информация:

1. Датата на получаване и уникалният номер на жалбата;
2. Името/наименованието и идентификационният 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 ЛУАИФ се вписват в специален дневник на жалбите в деня на постъпването им на магнитен и/или хартиен носител.

Чл. 22. ЛУАИФ осигурява високо ниво на сигурност по време на обработката на електронните данни, както и по отношение на целостта и поверителността на записаната информация.

Политика за приемане и обработване на жалби

Чл. 23. Дневникът на жалбите на клиенти на „Сердика Капитал“ ЕАД съдържа следната информация:

- Датата на получаване и уникалният номер на жалбата в ЛУАИФ;
- Клиентският номер на жалбоподателя;
- Съответстващият номер на съхраняваните първични документи в архива на ЛУАИФ, 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 ЛУАИФ;
- Мерките, предприети във връзка с жалбата;
- Името на лицето, извършило вписването на датата на разглеждане и предприетите мерки.

С оглед осигуряване на публичност на възможността за подаване на жалби и процеса на тяхното разглеждане, „Сердика Капитал“ ЕАД публикува настоящата политика на интернет страницата си. Политиката може да бъде получена от всеки клиент на ЛУАИФ и в офиса на дружеството, без заплащане на такси.

Настоящата политика за приемане и обработка на жалби на „Сердика Капитал“ ЕАД е приета на заседание на Съвета на директорите, проведено на 15.12.2021 г.

Заверил:

Надежда Дафинкичева

Изпълнителен директор на „Сердика Капитал“ ЕАД