

**ПРОЦЕДУРА  
ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, ПОСТЪПИЛИ  
В УПРАВЛЯВАЩО ДРУЖЕСТВО АСТРА АСЕТ МЕНИДЖМЪНТ АД**

**Раздел I  
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1** Настоящата процедура (ПРОЦЕДУРАТА) за разглеждане на жалби, постъпили в управляващо дружество Астра Асет Мениджмънт АД (УД) е средство за създаване и поддържане на организация за обработка на жалби, която осигурява справедливо разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликт на интереси. Процедурата е приета 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 Глава седма "в" от Наредба № 44 за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (Наредба № 44).

**Чл. 2** Прилагането на Процедурата се осъществява в съответствие с принципа за защита на личните данни в съответствие със ЗЗЛД на лицата, подаващи жалбата, с оглед гарантиране защитата на тези лица при неправомерно обработване на свързаните с тях лични данни в процеса на свободното движение на данните. Изключение от принципа е допустимо единствено в изрично предвидени от закона случаи при последващо досъдебно или съдебно производство.

**Раздел II  
РЕД ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ,  
ПОСТЪПИЛИ В УД**

**Чл. 3** Всяко лице (жалбоподател), чиято дейност или портфейл дружеството управлява, съответно акционер или притежател на дялове в управляваните инвестиционни дружества или договорни фондове, както и клиенти или потенциални клиенти, могат свободно да подават жалби във връзка с предоставяните от УД допълнителни услуги по управление на индивидуални портфейли и предоставяне на инвестиционни консултации.

**Чл. 4** Подаваните от жалбоподателите сигнали, следва да бъдат в писмена форма, с оглед гарантиране възможността да бъдат използвани при евентуално последващо досъдебно или съдебно производство, както и от гледна точка на тяхната бъдеща доказуемост и вярно и точно интерпретиране на съдържанието им при тяхната проверка и анализ.

**Чл. 5 (1)** Жалбите, постъпили в УД се вписват в регистър на жалбите в деня на постъпването им при спазване на изискванията на Глава седма "в" от Наредба № 44.

**(2)** Регистърът по ал. 1 се води от Звено „Нормативно съответствие“, вписващо постъпилите жалби, като достъпът до него е контролиран и ограничен.

**(3)** Звено „Нормативно съответствие“ създават досие за всяка жалба, което съдържа всички събрани или създадени от управляващото дружество документи и информация по отношение на жалбата.

**(4)** УД регистрира, разглежда и отговоря на всяка жалба без излишно забавяне, но не по-късно от 10 работни дни от датата на постъпването ѝ.

**Чл. 6 (1)** Звено „Нормативно съответствие“ провежда разследване във връзка с подадената жалба, като е длъжно да разгледа всички факти и обстоятелства и да събере всички доказателства, включително и писмени обяснения от конкретни служители, органи на дружеството или трети лица, релевантни към изясняване на фактичката обстановка по подадения сигнал. Междувременно се води кореспонденция на ясен и разбираем за двете страни език по предварително посочени при сключване на договор за предоставяне на услуги (договора) канали за комуникация.

**(2)** На база на събраните данни и доказателства съгласно ал. 1, Звено „Нормативно съответствие“ извършва анализ и изготвя съответно предложение за предприемане на конкретни мерки по постъпилите жалби до представляващите УД без излишно забавяне, но не по-късно от 7 работни дни от датата на постъпването на жалбата.

**(3)** Решение по постъпилите жалби, се взема от представляващите УД или от Съвета на директорите в съответствие с разпределението на функциите им, съгласно Устава и Правилника за работа на Съвета на директорите на УД по тяхна преценка, без излишно забавяне, но не по-късно от изтичането на срока от 10 работни дни от датата на постъпването им .

**(4)** Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на УД по отношение на жалбата, също така жалбоподателите се информират за възможността за подаване на жалби пред Комисията за финансов надзор (Комисията) и други държавни органи, както и че могат да се възползват от алтернативно извънсъдебно разглеждане на спорове, чрез медиация и арбитраж (Приложение 1 към Процедурата).

**Чл. 7** За решението по чл. 6, ал. 3 своевременно, но не по-късно от три дни се уведомяват подателя на жалбата и всички служители и органи на УД, чиито права, интереси, дейност или компетенции са засегнати от него.

**Чл. 8** Звеното за „Нормативно съответствие“ следи за своевременното разглеждане на постъпилите в УД жалби.

### **Раздел III ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**Чл. 8** В случай, че в рамките на срока по чл. 5, ал. 4 не може да бъде изпратен отговор, УД уведомява незабавно жалбоподателя и Комисията за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

**Чл. 9** УД в срок 10 работни дни от края на всяко тримесечие, в което има постъпила и/или разгледана жалба, предоставят на Комисията информация за:

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.

**Чл. 10** Управляващото дружество анализира постъпилите жалби и предприема мерки за отстраняване на слабости в дейността си, констатирани въз основа на жалбите, като най-малко непрекъснато анализира информацията за разглеждането на жалбите. Целта е 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.

**Чл. 11** Преди сключване на договор УД предоставя по лесно достъпен начин следната информация:

1. реда за подаване на жалби съгласно процедурата за обработка на жалби и интернет страницата, на която е публикувана;
2. възможността за подаване на жалби пред Комисията и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

#### **Раздел IV ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** Разпоредбите на настоящата процедура са задължителни за представляващите и служителите на управляващо дружество Астра Асет Мениджмънт АД.

**§ 2.** Настоящата процедура е приета на основание чл. 104, ал. 1, т. 7 от ЗДКИСДПКИ и Глава седма "в" от Наредба № 44 на заседание на Съвета на директорите на Астра Асет Мениджмънт АД, проведено на 28.12. 2016 г., изменена с решение на СД от 29.03.2018 г., изменена с решение на СД от 21.03.2018 г. и изменена с решение на СД от 18.01.2023 г.

**За "Астра Асет Мениджмънт" АД:**

.....  
Иво Благов  
**(Член на СД и Изпълнителен Директор)**

.....  
Мария Хардалиева  
**(Прокуррист)**

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

към Процедурата за разглеждане на жалби, постъпили в Управляващо дружество  
Астра Асет Мениджмънт АД

### Извънсъдебни способи за разрешаване на спорове - арбитраж, медиация.

#### Медиация

1. **Понятие за медиация** - медиацията е доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно разрешаване на спорове, при която трето лице - медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат споразумение.

2. **Предмет** - Предмет на медиация могат да бъдат граждански, търговски, трудови, семейни и административни спорове, свързани с права на потребители, и други спорове между физически и/или юридически лица. Медиация се провежда и в случаите, предвидени в Наказателно-процесуалния кодекс.

3. **Принципи на медиацията** - доброволност и равнопоставеност; неутралност и безпристрастност; поверителност

#### Арбитраж

1. **Понятие за арбитраж** - Понятието арбитраж може да се схваща като дейност, като орган и като институция. Като дейност арбитражът (арбитражното) представлява правораздаване, което се осъществява от трето лице, определено от двете спорещи страни. Арбитражното правораздаване се осъществява въз основа на договор между страните (арбитражно споразумение); Арбитражът е възможен само при наличие на законова разпоредба, която изрично разрешава арбитражно правораздаване по всички или някои видове спорове;

2. **Предимства на арбитража** - Предимствата на арбитража включват неговата конфиденциалност, гъвкавост, бързина и опитност на множество арбитражи. В повечето случаи, но не винаги е по-евтин в сравнение със съдебния процес.

**За “Астра Асет Мениджмънт” АД:**

.....  
Иво Благоев  
(Член на СД и Изпълнителен Директор)

.....  
Мария Хардалиева  
(Прокуриснт)