

**Политика за разглеждане на
жалби на клиенти
на Райфайзен Асет Мениджмънт
ЕАД**

1. Общи положения

Настоящата политика е разработена въз основа на действащото законодателство, насоките относно разглеждането на жалби за сектора на ценните книжа и за банковия сектор и вътрешно груповите директиви, регламентиращи жалбите на клиенти, получени във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл от Райфазен Асет Мениджмънт ЕАД (РАМ).

Основната цел на настоящата политика е жалбите на клиенти на Райфазен Асет Мениджмънт ЕАД да бъдат разрешени ясно, справедливо и безпристрастно, в рамките на предварително установените срокове за отговор. При разрешаването на спорове се цели бързина и обективност при вземане на решенията и изготвяне на отговора, предотвратяване на съдебни спорове, запазване доброто име на Райфазен Асет Мениджмънт ЕАД, анализиране и отстраняване на причините, довели до неудовлетвореност на клиента.

2. Организация

Създадената и подържаната организация за обработка на подадените от инвеститорите жалби, текущо отчитане и анализ на жалбите, осигурява бързо, справедливо и безпристрастно разглеждане на всеки случай и гарантират идентифицирането и избягването на конфликта на интереси.

Raiffeisen Asset Management EAD
**Policy for handling customer
complaints**

1. General terms

This policy was developed based on the current legislation, the guidelines on the handling of complaints for the securities and banking sectors and the intra-group regulations governing received customers complaints connected with investment or portfolio management services offered by Raiffeisen Asset Management (RAM).

The main objective of this policy is the complaints of Raiffeisen Asset Management's customers to be resolved clearly, fairly and impartially, within the established response times. While resolving disputes it is aimed to achieve rapidity and objectivity in the decision-making processes and when drafting the response, to prevent litigation, to maintain Raiffeisen Asset Management good name, to analyze and eliminate the causes that led to customer dissatisfaction.

2. Organisation

The created and maintained organization for handling investors complaints, the ongoing complaints reporting and analysis, is designed to provide a quick, fair and impartial examination of each case and ensure the identification and avoidance of conflicts of interest.

Райфайзен Асет Мениджмънт документираща всяка подадена жалба, разглежда и отговаря в установения срок. С оглед безпристрастната проверка на жалбите и избягването на реални и потенциални конфликти на интереси, жалбите се разглеждат от служител нормативно съответствие на управляващото дружество със съдействието на служител, отговорен за изпълнение на съответната услуга. С цел избягването на потенциален конфликт на интереси, служител, срещу който е отправена жалбата, не участва в процеса на разглеждането и решаването.

Вписването на получените жалби, в деня на постъпването им, както и воденето на специален дневник, в съответствие с нормативните изисквания, се извършва от служител нормативно съответствие на управляващото дружество.

Относно жалбите, постъпили не директно в офиса на управляващото дружество, а в офис на Райфайзенбанк (България), с цел да се осигури предприемане на бързи действия, в конкретен срок и отговор в подходяща форма, жалбата се изпраща на служител нормативно съответствие на РАМ за вписване в дневника на жалбите и последващо процедиране, не по-късно до края на работния ден, в който е получена.

Правилното управление на процеса и предприемане на бързи действия, вследствие на получени жалби, помагат за повишаване качеството на обслужване на инвеститорите, оптимизиране процесите в РАМ и минимизиране на репутационния риск.

Raiffeisen Asset Management keeps record of each complaint, investigates and responds in due course. For the purpose of impartial investigation of complaints and the avoidance of actual and potential conflicts of interest, the complaints are handled by the compliance officer of the management company in collaboration with the officer responsible for the execution of the respective service. In order to avoid potential conflicts of interest, an employee against whom the complaint is made is not involved in the review and resolution process.

The record of complaints received, on the day of their receipt, including the keeping of a special register in accordance with the legal requirements, is carried out by the compliance officer of the management company.

Related to the complaints received not directly in the office of the management company, namely at Raiffeisenbank (Bulgaria)'s office, in order to ensure swift actions, in a predetermined deadline and response in an appropriate form, the complaint should be forwarded to the compliance officer of RAM for entry in the complaints register and subsequent proceeding, no later than the end of the business day in which it was received.

The proper management of the process and the prompt handling of complaints received, are helping to improve the quality of services provided to investors, optimize the processes in RAM and reduce reputational risk.

3. Начин на подаване и разглеждане на жалби

По смисъла на тази политика и в съответствие с § 1, т.20 от допълнителните разпоредби на Наредба 44 от 20.10.2011г. за изискванията към дейността на колективните инвестиционни схеми, управляващите дружества, националните инвестиционни фондове и лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове (Наредба № 44), "Жалба" е оплакване от лице във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл от управляващо дружество или лице, управляващо алтернативни инвестиционни фондове.

Всяко лице, което смята, че са нарушени правата му във връзка с предоставена инвестиционна услуга или управление на портфейл, има право да подаде жалба до "Райфайзен Асет Мениджмънт" ЕАД **без да заплаща такса.**

Жалби могат да бъдат подавани по следния начин:

1. Жалби на клиенти, изпратени на официалната електронната поща на "Райфайзен Асет Мениджмънт" ЕАД;
2. Писмени жалби, подадени на адреса на "Райфайзен Асет Мениджмънт" ЕАД: 1407 гр. София, бул. Никола Вапцаров 55, Бизнес център ЕКСПО 2000, Фаза II;
3. Писмени жалби, подадени в офисите на „Райфайзенбанк (България)“ ЕАД, в които се дистрибутират дялове на договорни фондове, управлявани от "Райфайзен Асет Мениджмънт" ЕАД;
4. Писмени жалби на клиенти, препратени до "Райфайзен Асет Мениджмънт" ЕАД чрез надзорни или други административни и държавни органи (Комисия за финансов надзор, Комисия за защита на потребителите, Комисия за защита на личните данни, Комисия за защита на конкуренцията и др.).

3. Method of filing and handling of complaints

For the purposes of this policy and in accordance with § 1, p.20 of the additional provisions of Ordinance 44 of 20.10.2011. requirements for the activities of collective investment schemes, asset management companies, national investment funds and managers of alternative investment funds (Ordinance № 44) "Complaint" is a complaint from a person in connection with providing investment services or managing portfolio management company or person managing alternative investment funds.

Any person who believes that his rights have been violated in connection with investment services provided or portfolio management, has the right to appeal to "Raiffeisen Asset Management" EAD **without charge.**

Complaints may be submitted as follows:

1. Customer Complaints sent to the official email "Raiffeisen Asset Management" JSC;
2. Written complaints to the address of "Raiffeisen Asset Management" JSC: 1407 g. Sofia, Nikola Vaptsarov blvd. 55 Business Centre Expo 2000, Phase II;
3. Written complaints in the offices of "Raiffeisenbank (Bulgaria)" EAD, which distribute shares of mutual funds managed by "Raiffeisen Asset Management" JSC;
4. Written customer complaints forwarded to "Raiffeisen Asset Management" JSC by supervisory or other administrative and public authorities (Commission for Financial Supervision Commission for Consumer Protection, Commission for Personal Data Protection, Commission for Protection of Competition and others.).

Постъпилите жалби се вписват в специален дневник на жалбите в деня на постъпването им при спазване на изискванията на Наредба 44 и останалите приложими нормативни актове.

4. Форма на жалбата и вид информация, предоставяна от жалбоподателя

Жалбата е в свободен текст, но задължително следва да съдържа:

- Пълно име на жалбоподателя;
- Адрес за кореспонденция и телефон за връзка;
- Описание на оплакването

Анонимни жалби не се приемат за разглеждане и остават без последващи действия.

5. Разглеждане на жалби

“Райфайзен Асет Мениджмънт” ЕАД предприема всички необходими мерки по обработка на постъпилите жалби от инвеститори, като събира и проучва всички относими доказателства и информация по случая.

На основание събраните доказателства и информация по жалбата се преценява дали информацията, съдържаща се в жалбата е достатъчна, за да се изготви мотивирано становище по случая. В случай на необходимост се изисква допълнителна информация от клиента.

Кореспонденцията се води на ясен и разбираем за двете страни език.

Complaints received are entered in a special register of complaints on the day of their submission in accordance with the requirements of Ordinance 44 and other applicable regulations.

4. Form of the complaint and of information provided by the applicant

The complaint is in free-text format, but should necessarily contain:

- Full name of complainant;
- Contact details: addresses and telephone number;
- Description of the complaint

Anonymous complaints are not considered and remain without follow-up.

5. Handling of complaints

"Raiffeisen Asset Management" EAD take all necessary measures in handling complaints from investors by collecting and examining all relevant evidence and information on the case.

Based on the evidence and information gathered relating to the complaint, it is assessed whether the information contained in the complaint is sufficient to prepare a reasoned opinion on the case. If necessary, additional information is required from the customer.

The correspondence is kept in plain and easy comprehensible language for both sides.

Официалният отговор на подадена жалба се изпраща на жалбоподателя по начина, по който тя е постъпила или по посочения от клиента начин. В отговора на жалбата се предоставя възможност за последваща защита на интересите на жалбоподателя, в случай че отговорът на жалбата му не го удовлетворява.

В допълнение, в случай, че се установи наличие на нарушения, управляващото дружество предприема съответните мерки, като клиентът се уведомява за това.

6. Срокове за разрешаване на постъпилите жалби от Клиенти

„Raiffeisen Asset Management“ ЕАД изготвя и предоставя отговори по постъпили жалби във възможно най-кратък срок, но не по-късно от **10 (десет) работни дни**, считано от датата на постъпване на жалбата. В случай на невъзможност да се предостави отговор в горепосочения срок, при фактическа или правна сложност на казуса, или е необходимо да се съберат допълнителни доказателства, жалбоподателят и Комисията за финансов надзор (КФН) незабавно се уведомяват за причините за забавянето, като се посочва кога се очаква да приключи проверката и да се предостави отговор по жалбата.

Отговорът до жалбоподателя съдържа мотиви на позицията на Райфайзен Асет Мениджмънт по отношение на оплакванията в жалбата, информация за възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на инвеститора в Република България.

The official response to the complaint is sent to the complainant by the way it is received or specified by the customer. In the complaint response should be given the opportunity for further protection of the complainant's interests, in the event that the answer to his complaint does not satisfy him.

In addition, in the event that revealed violations, the management company will take appropriate measures, the customer shall be informed.

6. Deadlines for resolving complaints from customers

"Raiffeisen Asset Management" EAD prepares and provides answers to complaints without undue delay but not later than ten (10) business days from the date of receipt of the complaint. In case of failure to provide a response within the above deadline, in factual or legal complexity of the case, or is it necessary to gather additional evidence, the applicant and the Financial Supervision Commission (FSC) shall be immediately informed of the reasons for the delay, stating when it is expected to close examination and to provide a response to the complaint.

The answer to the complainant contains the reasons for the position of Raiffeisen Asset Management in relation to the complaint, information on the possibility of filing complaints in front of the FSC and other state bodies, as well as forms for court consideration of disputes that are available to the investor in Republic Bulgaria.

7. Вътрешни последващи действия по повод разглеждането на жалбите

"Райфайзен Асет Мениджмънт" ЕАД 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 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.

С оглед осигуряване на публичност на възможността за подаване и процеса по разглеждане на жалби „Райфайзен Асет Мениджмънт“ публикува настоящата политика на интернет страницата си.

Настоящата Политика е приета от Управителния съвет на "Райфайзен Асет Мениджмънт" ЕАД на 09.12.2016г., одобрена от Надзорния съвет на дружеството и се прилага от 01.01.2017 г.

7. Internal follow-up regarding the handling of complaints

"Raiffeisen Asset Management" EAD analyze the complaints and take measures to eliminate shortcomings in their activities detected on the basis of complaints, at least continuously analyzes information for the examination of complaints to identify and address recurring or systemic problems, and potential legal and operational risks by:

1. analyzing each case to identify common weaknesses in its operations;
2. assess whether identified weaknesses have an impact on other processes or products offered, including those in respect of which no complaints.

In order to ensure publicity of the possibility of filing and process complaints "Raiffeisen Asset Management" publishes this policy on its website.

This policy was adopted by the Management Board of "Raiffeisen Asset Management" EAD on 09.12.2016, Approved by the Supervisory Board and entered into force on 01.01.2017.