

**ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ ПРИТЕЖАТЕЛИТЕ НА
ДЯЛОВЕ ОТ КОЛЕКТИВНИТЕ ИНВЕСТИЦИОННИ СХЕМИ, УПРАВЛЯВАНИ ОТ КВС АСЕТ
МЕНИДЖМЪНТ Н.В. - КЛОН БЪЛГАРИЯ**

(в сила от 01.01.2023 г.)

1. Този документ съдържа информация за реда за подаване и разглеждане на жалби, получени от „Кей Би Си Асет Мениджмънт Н.В. – клон“ България (Клона). Този ред не е приложим в следните специфични случаи:
 - Правни искиове;
 - Жалби, подадени чрез дигитален канал, който не се управлява от Клона;
 - Жалби, които са подадени до „Обединена българска банка“ АД като банка дистрибутор.
2. Всеки инвеститор има право да подаде жалба до Клона, без да заплаща такса, срещу действия и бездействия на „Кей Би Си Асет Мениджмънт Н.В. – клон“, България (универсален правоприемник на Управляващо дружество „ОББ Асет Мениджмънт“ ЕАД) и дистрибутора „Обединена българска банка“ АД.
3. Писмени жалби могат да бъдат подавани:
 - По пощата или на място в офиса на Клона с адрес - гр. София, 1463, бул. Витоша № 89Б, ОББ Милениум център, ет. 6, всеки работен ден от 8.30 до 17.00 часа;
 - По електронен път на електронен адрес: ubbam@ubb.bg, или на уебсайта на Клона чрез контактната форма - www.ubbam.bg (Свържете се с нас/Изпратете запитване).
4. Инвеститорот трябва да предостави идентификационни данни и данни за контакт – пощенски адрес, телефонен номер и имейл адрес, както и описание на естеството на жалбата. Ако жалбата е подадена чрез пълномощник, към нея трябва да бъде приложено пълномощно.
5. Представените с жалбата лични данни се съхраняват за срок от пет години при спазване на разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 и Закона за защита на личните данни.
6. Жалбите се регистрират в деня на получаването им, а когато са получени извън работно време – на следващия работен ден. Мотивиран писмен отговор се изпраща на жалбоподателя не по-късно от 10 работни дни от деня на получаване на жалбата. Когато в рамките на срока по изречение първо не може да бъде изпратен отговор, Клонът уведомява жалбоподателя и Комисията за финансов надзор незабавно за причините за забавянето и посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор. Когато жалбоподателят е подал жалбата по електронен път, отговорът също се изпраща по електронен път, освен ако жалбоподателят изрично не е поискал друго.
7. Отговорът на жалбата съдържа 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.
 - Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 5 (2) и (3) от ЗПФИ и за дейности и услуги по чл. 86 (1) и (2) от ЗДКИСДПКИ включително при предоставяне на финансови услуги от разстояние в тези сектори, с адрес: София 1000, пл. Славейков № 4А, София 1000; тел. 02/9330 590; уебсайт: www.kzp.bg; електронна поща: adr.finmarkets@kzp.bg.
 - Комисия за финансов надзор, Ул. „Будапеща“ №16, 1000 София; уебсайт: [Комисия за финансов надзор \(fsc.bg\)](http://Комисия за финансов надзор (fsc.bg)) ; електронна поща: delovodstvo@fsc.bg .
8. Редът за подаване на жалби е достъпен на електронен адрес: www.ubbam.bg (За нас, Документи). Инвеститорите могат да намерят обобщена информация за реда за подаване на жалби в основния информационен документ на инвестиционния продукт, в Раздел „Как мога да подам жалба?“.