

Uprava Global Invest d.o.o. za upravljanje investicijskim fondovima, sa sjedištem u Zagrebu, Ulica Pere Budmanija 3 (u daljnjem tekstu: Društvo), zastupano po Ivanu Beljanu, predsjedniku Uprave i Snježani Milovanović, članici Uprave u skladu s odredbama članka 63. Zakona o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom (NN, broj 44/2016, 126/19 i 110/21 u daljnjem tekstu: Zakon) na sjednici održanoj dana 23. rujna 2022. godine donijela je

PRAVILNIK O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA ULAGATELJA

1. TEMELJNE ODREDBE

Pravilnikom o postupanju s pritužbama Ulagatelja (u daljnjem tekstu: Pravilnik) nastoji se urediti prava Ulagatelja na podnošenje pritužbe, način podnošenja pritužbe, obveze Društva kod rješavanja pritužbi, reagiranja, nadgledanja i način čuvanja zaprimljenih pritužbi, odnosno iskoristiti zaprimljene pritužbe za unapređenje poslovanja Društva.

Kopiju ovog Pravilnika Društvo objavljuje na svojim mrežnim stranicama. Putem svoje mrežne stranice Društvo će obavijestiti Ulagatelje o svim materijalnim promjenama u ovom Pravilniku.

2. PRAVO NA PODNOŠENJE PRITUŽBE

Svaki Ulagatelj u UCITS fond kojim upravlja Društvo može podnijeti pritužbu u pogledu izvršenih usluga Društva i to:

1. Ako nije zadovoljan kvalitetom pružene usluge
2. Ako smatra da djelatnici Društva nisu u pružanju usluge iskazali profesionalni odnos i pažnju koja mu se kao Ulagatelju u UCITS fondove s kojima Društvo upravlja morala iskazati
3. Ako smatra da je postupanje Društva, odnosno djelatnika Društva u pružanju usluga bilo protivno zakonskim propisima
4. Ako nije primio odgovarajuća izvješća ili ona sadrže pogrešne podatke
5. Ako smatra da je zbog postupanja Društva pretrpio određenu materijalnu štetu

Pritužbom Ulagatelja ne smatra se obraćanje Društvu u pogledu naknada propisanih Prospektom i /ili Pravilima UCITS fonda, kao ni zahtjevi i prijedlozi Ulagatelja za smanjenjem navedenih naknada. U takvim slučajevima Društvo će odbaciti pritužbu Ulagatelja te mu dostaviti odgovor, uz navođenje prije spomenutog razloga, zašto je pritužba odbačena.

3. NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBE

Ulagatelj može podnijeti pritužbu u skladu s ovim Pravilnikom Društvu na poštansku adresu: Global Invest d.o.o. Ulica Pere Budmanija 3, Zagreb (na pažnju Compliance funkcije) ili na e-mail adresu info@fgi.hr

Pritužbe zaprimljene putem elektroničke pošte istovremeno se proslijeđuju na adresu elektroničke pošte Compliance funkcije te članova uprave Društva.

Svaka pritužba mora sadržavati datum zaprimanja pritužbe, osobne podatke Ulagatelja (ime i prezime fizičke osobe odnosno tvrtku pravne osobe, OIB) i podatke za kontakt (adresa, e-mail adresa), način na koji je pritužba dostavljena, detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet pritužbe te opis postupanja Društva i/ili njegovih djelatnika koji je predmet pritužbe Ulagatelja, kako bi Društvo moglo postupiti po pritužbi i dostaviti odgovor Ulagatelju.

Odmah po zaprimanju pritužbe, Društvo će podnositelju pritužbe potvrditi primitak.

4. POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA ULAGATELJA

Osoba zadužena za praćenje usklađenosti sa zakonskim propisima (u daljnjem tekstu: Compliance) zaprima i evidentira sve pritužbe.

Compliance je dužan zaprimljenu pritužbu Ulagatelja razmotriti bez odgađanja i zatražiti očitovanje (pismeno/usmeno) rukovoditelja pojedinog Odjela Društva na koji se pritužba odnosi ili od djelatnika Društva na kojeg se pritužba odnosi.

Ako se pritužba Ulagatelja odnosi na djelatnika Društva koji nije rukovoditelj Odjela, ta osoba je dužna bez odgađanja o tom obavijestiti svog neposrednog rukovoditelja Odjela uz predočenje pritužbe Ulagatelja.

Rukovoditelj Odjela dužan je bez odlaganja obavijestiti nositelja Compliance funkcije i predati svu potrebnu dokumentaciju i informacije u vezi konkretnog slučaja zbog kojeg je Ulagatelj dostavio pritužbu.

U situacijama kada se procjeni da bi zaprimljena pritužba mogla rezultirati pravnim radnjama ili materijalnom odštetom, za odluku o kontaktiranju pravnih stručnjaka nadležna je uprava Društva. Po rješavanju pritužbe (poduzimanju mjera) i obavješćavanju podnositelja pritužbe, osoba nadležna za rješavanje pritužbe dužna je bez odgode nositelju Compliance funkcije podnijeti izvještaj o mjerama poduzetima u svrhu rješavanja pritužbe, zajedno sa dokazom o obavijesti podnositelju pritužbe (dokaz o slanju preporučenom poštom ili e-mailom).

Očitovanje Društva prema Ulagatelju uvijek će biti u pisanom obliku. Društvo Ulagatelju na pritužbu odgovara istim kanalom kojim je pritužba i zaprimljena osim ukoliko Ulagatelj izričito nije zatražio drugačiji način odgovora.

5. OSNOVANOST PRITUŽBE ULAGATELJA

Compliance utvrđuje je li pritužba osnovana. Ukoliko je pritužba Ulagatelja osnovana, rukovoditelj pojedinog Odjela Društva će, uzimajući u obzir postojeće stanje, bez odgađanja naložiti poduzimanje odgovarajućih mjera, a sve u cilju otklanjanja nedostataka pri pružanju pojedine usluge.

Compliance će bez odgađanja također biti obaviješten o poduzetim mjerama u Odjelima Društva od strane nadležnog rukovoditelja. Obavijest će biti dostavljena Compliance-u na način koji omogućava njegovu pohranu koja se odnosi na pritužbu Ulagatelja, odnosno upis u evidenciju pritužbi.

Rukovoditelj Odjela, uzimajući u obzir, mišljenje Compliance-a o osnovanosti podnesene pritužbe, u pisanom će obliku izvijestiti Ulagatelja o svim poduzetim radnjama i rezultatima u vezi uložene pritužbe.

Ako pritužba nije riješena u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja iste, Ulagatelj će biti obaviješten pisanim putem od strane Društva o tijeku rješavanja pritužbe.

Rok za dostavu navedenog očitovanja najkasnije je 15 dana od dana zaprimanja pritužbe.

Ako Compliance, temeljem postojeće dokumentacije, utvrdi da je pritužba Ulagatelja neosnovana, o tome će u pisanom obliku obavijestiti Ulagatelja kao i o razlozima neosnovanosti pritužbe.

Ukoliko Ulagatelj nije zadovoljan odgovorom rukovoditelja Odjela ili Compliance-a i zahtijeva ponovno ispitivanje svih ili pojedinih elemenata pritužbe, Compliance će preispitati osnovanost navoda Ulagatelja, odnosno sadržaj već dostavljene pritužbe te ukoliko i nakon toga nedvojbeno utvrdi neosnovanost pritužbe, dostaviti će Ulagatelju bez odgađanja u pisanom obliku očitovanje, te time obustaviti daljnju korespondenciju s podnositeljem pritužbe.

Sa pritužbama anonimnog, nerazumljivog ili uvredljivog sadržaja Društvo neće postupati.

6. EVIDENCIJA PRITUŽBI

Društvo vodi evidenciju pritužbi Ulagatelja kako bi u svakom trenutku bilo vidljivo stanje odnosno status rješavanja svake pojedine podnesene pritužbe.

Evidencija se vodi u elektronskom obliku za koji je zadužen Compliance.

Compliance je obvezan odmah nakon zaprimanja pritužbe od strane Ulagatelja istu upisati u Evidenciju pritužbi sa svim podacima koji su određeni obveznim podacima evidencije pritužbi. Compliance ima isključivu odgovornost za uredno vođenje, ažuriranje podataka i čuvanja tajnosti podataka u evidenciji pritužbi.

U evidenciji pritužbi upisuju se i vode sljedeći obvezni podaci:

- osobni podaci Ulagatelja kao podnositelja pritužbe
- vrijeme podnošenja pritužbe
- sadržaj pritužbe
- trenutni status postupanja po pritužbi Ulagatelja
- način na koji je okončan postupak postupanja po pritužbi Ulagatelja

7. ČUVANJE DOKUMENTACIJE I IZVJEŠĆIVANJE

Društvo čuva cjelokupnu dokumentaciju o svim pritužbama, kao i radnjama koje su temeljem pritužbi Ulagatelja poduzete od strane pojedinog Odjela Društva, djelatnika Društva i Compliance-a u skladu sa zakonskim propisima.

Takvu dokumentaciju Društvo čuva najmanje 5 godina nakon isteka poslovne godine u kojoj se pritužba dogodila.

Compliance je dužan najmanje jednom godišnje podnijeti upravi i nadzornom odboru Društva Izvješće o pritužbama klijenata koje mora sadržavati:

1. brojčano stanje pritužbi prema Odjelima, osnovanosti i sadržaju (nezakonitosti, nepravilnosti, pogreške, nepravilan odnos prema Ulagatelju,...);
2. opis pritužbi Ulagatelja i poduzetih mjera Odjela Društva i Compliance-a;
3. usporedbu sa stanjem pritužbi iz prošlog razdoblja;
4. prijedlog mjera za poboljšanje poslovanja ili suzbijanje uzroka koje dovode do pritužbi Ulagatelja.

8. STUPANJE NA SNAGU

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja. Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o postupanju s pritužbama Ulagatelja od 14.09.2021. godine.

Global Invest d.o.o.

Ivan Beljan, Predsjednik Uprave

Snježana Milovanović, Član Uprave