

PROCEDURA O POSTUPANJU S PRIMJEDBAMA I REKLAMACIJAMA KLIJENATA

Verzija dokumenta:	0.5
Datum verzije:	1. rujna 2025.
Odobrio:	OTP invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o.
Stupanj povjerljivosti:	Javno

PROCEDURA

O POSTUPANJU S PRIMJEDBAMA I REKLAMACIJAMA KLIJENATA

1. UVOD

Temeljem Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 19/2022 i 59/2023) OTP invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo) je dužno klijentima, fizičkim i pravnim osobama, omogućiti podnošenje pisanih primjedbi (prigovora) u svojim poslovnim prostorijama, putem pošte i elektroničke pošte, te je na njih dužno odgovoriti pisanim putem u roku od 15 dana od zaprimanja primjedbe.

Ovim internim aktom uređuje se i rješavanje sporova.

Ova procedura definira opća pravila i načela u postupanju i upravljanju s prigovorima klijenata, vodeći se pritom zakonskim propisima i regulatornim smjernicama.

Regulatorni okvir upravljanja prigovorima čine sljedeći temeljni propisi:

- Zakon o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom (Narodne novine, br. 44/2016, 126/2019, 110/2021, 76/2022 i 152/2024),
- s pripadajućim podzakonskim propisima.

Primarni je cilj Društva osigurati uspješno poslovanje te razvijati proizvode i usluge u skladu s potrebama i očekivanjima klijenata.

2. DEFINIRANJE POJMOVA

Pojmovi „primjedba“ i „reklamacija“ (zajedno u ovoj proceduri obuhvaćeni i pojmom „pritužba“ ili „prigovor“) definiraju se na sljedeći način:

- „**Reklamacija**“ je svaki prigovor klijenta na iznos plaćanja, pogrešna plaćanja, potvrde o udjelima i sl. Inicijator reklamacije je klijent.
- „**Primjedba**“ (prigovor) je svaki prigovor klijenta različit od reklamacije, a odnosi se na kvalitetu usluge, karakteristike proizvoda i sl., kao i svih drugih aspekata klijentovog odnosa s Društvom u kojima klijent smatra da su povrijeđena njegova prava. Inicijator primjedbe je klijent.

3. NAMJENA PROCEDURE

Namjena procedure je da sukladno gore navedenim zakonskim obvezama regulira procese u Društvu, nosioce procesa, njihove obveze i odgovornosti u procesu zaprimanja i obrade primjedbi i reklamacija, kao i rješavanje sporova.

4. OPSEG PROCEDURE

Za provođenje ove procedure zaduženi su:

- funkcija upravljanja pritužbama,
- funkcija praćenja usklađenosti s relevantnim propisima i
- relevantni djelatnici Društva.

5. POSTUPANJE

5.1. Područja primjedbi i reklamacija

Pritužbe klijenata odnose se na sljedeća ponuđena područja poslovanja:

1. nezadovoljstvo kvalitetom pružene usluge upravljanja investicijskim fondom,
2. transakcije izdavanja, otkupa i zamjene udjela investicijskih fondova Društva,
3. naknade (prigovori klijenata na visinu naknada, zahtjevi klijenata za stornom naknada koji su u mreži prepoznati kao neopravdani),
4. potvrde o vlasništvu udjela,
5. općenito o Društvu (identitet, internetska stranica, promotivni materijal i sl.).

5.2 Način podnošenja pritužbi

Sve pritužbe na rad Društva podnositelj pritužbe može dostaviti funkciji upravljanja pritužbama, koja je nadležna za istraživanje pritužbi, odnosno, ukoliko se pritužbe odnose na funkciju upravljanja pritužbama, funkciji praćenja usklađenosti s relevantnim propisima u pisanom obliku i to:

1. osobno u Društvu, Radnička cesta 80, 10000 Zagreb,
2. poštom na adresu Društva Radnička cesta 80, 10000 Zagreb,
3. u bilo kojoj poslovnici ili kontakt centru OTP banke d.d.,
4. e-mailom: reklamacije@otpinvest.hr (uključene reklamacije preko posrednika).

Pritužba treba sadržavati sljedeće:

- identifikacijske podatke podnositelja pritužbe (ime i prezime, OIB i adresu prebivališta za podnositelja koji je fizička osoba, odnosno, tvrtku, OIB, sjedište te ime i prezime zakonskog zastupnika za podnositelja pritužbe koji je pravna osoba),
- razloge pritužbe ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet pritužbe,
- datum podnošenja pritužbe,
- adresu za dostavu odgovora.

5.3 Postupak i rokovi rješavanja prigovora

Društvo će u skladu s važećim propisima podnositelju pritužbe potvrditi primitak prigovora. Prigovori podneseni usmenim putem, ako je moguće, rješavaju se odmah po primitku.

Funkcija upravljanja pritužbama, odnosno, ukoliko se pritužbe odnose na funkciju upravljanja pritužbama, funkcija praćenja usklađenosti s relevantnim propisima, će istražiti sve relevantne informacije vezane uz pritužbu. Društvo će komunicirati s podnositeljem pritužbe na jednostavan i razumljiv način putem odabranog načina, odnosno odgovoriti na pritužbe bez nepotrebnog odgađanja istim kanalom kojim je pritužba i zaprimljena osim ukoliko podnositelj pritužbe izričito ne zatraži drugačiji način odgovora. U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za postupanje po istome, podnositelja će se zatražiti nadopuna prigovora.

Ukoliko pritužba nije riješena u roku od 7 (sedam) dana od dana zaprimanja iste, podnositelj pritužbe će pisanim putem od strane Društva biti obaviješten o tijeku rješavanja pritužbe te će se Društvo podnositelju pritužbe pisanim putem očitovati na dostavljenu pritužbu u roku od maksimalno 15 (petnaest) dana od zaprimanja.

Iznimno, kada se odgovor kod kompleksnijih prigovora ne može dati unutar navedenog roka, Društvo će pravovremeno obavijestiti podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja te o okvirnom vremenu u kojem podnositelj može očekivati odgovor.

6. EVIDENTIRANJE I KONTROLA OBRADE ZAPRIMLJENIH PRIGOVORA

Društvo je uspostavilo vođenje i ažuriranje evidencije prigovora, na dosljedan i kontinuiran način, sukladno svom opsegu poslovanja i vrstama usluga koje pruža.

Svaka zaprimljena pritužba uključujući cjelokupnu korespondenciju i komunikaciju s podnositeljem pritužbe, kao i dokaz o obavijesti podnositelju pritužbe (dokaz o slanju odgovora) evidentiraju se u elektronskom obliku u Društvu. Za to je formiran registar prigovora na serveru Društva koji sadrži osnovne podatke o svakom prigovoru. Pritužbe zaprimljene poštom se nakon obrade arhiviraju u registratore i čuvaju u arhivi Društva.

Rok čuvanja evidencije prigovora je najmanje 5 godina.

Za čuvanje dokumentacije o pritužbama i mjerama koje su temeljem njih poduzete zadužen je nositelj funkcije upravljanja pritužbama.

Prigovori se rješavaju u skladu s internom organizacijom Društva, relevantnim propisima, prospektima i pravilima fonda i internim aktima Društva koji uređuju postupanje i način upravljanja prigovora te prava, obveze i odgovornosti Društva u postupku upravljanja prigovorima.

7. RJEŠAVANJE SPOROVA

Bez utjecaja na mogućnost rješavanja sporova pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, Društvo osigurava uvjete za izvansudsko rješavanje sporova, putem arbitraže.

Ako se radi o sporu koji je nastao ili bi mogao nastati iz ugovora koji je sklopljen s ulagateljem, ugovor o arbitraži mora biti sadržan u posebnoj ispravi koju su potpisale obje stranke, u kojoj ne smije biti drugih utanačenja osim onih koji se odnose na arbitražni postupak.

Subjekt za alternativno rješavanje sporova je tijelo ovlašteno za arbitražni postupak.

OTP INVEST

društvo za upravljanje fondovima d.o.o.