

## **PROCEDURA O POSTUPANJU S PRIMJEDBAMA I REKLAMACIJAMA KLIJENATA**

Verzija dokumenta:	0.4
Datum verzije:	25.11.2020.
Odobrio:	Otp Invest d.o.o.
Stupanj povjerljivosti:	Povjerljivo

## PROCEDURA O POSTUPANJU S PRIMJEDBAMA I REKLAMACIJAMA KLIJENATA

### 1. UVOD

Temeljem Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, br. 41/2014, 110/2015 i 14/2019) OTP invest društvo za upravljanje fondovima d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo) je dužan klijentima, fizičkim i pravnim osobama, omogućiti podnošenje pisanih primjedbi (prigovora), u poslovnica Društva ili OTP banke d.d., putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte, te je na njih dužna odgovoriti pisanim putem ili ih otkloniti najkasnije u roku od 15 dana od zaprimanja za primjedbe.

Ovim internim aktom uređuje se i rješavanje sporova.

Procedura upravljanja prigovorima klijenata definira opća pravila i načela u postupanju i upravljanju sa prigovorima klijenata, vodeći se pritom zakonskim propisima i regulatornim smjernicama.

Regulatorni okvir upravljanja prigovorima čine sljedeći temeljni propisi:

- Zakon o tržištu kapitala (Narodne novine, br. 65/2018 i 17/2020),
- Zakon o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom (Narodne novine, br. 44/2016 i 126/2019),
- Zakon o alternativnim investicijskim fondovima (Narodne novine, br. 21/2018 i 126/2019),
- 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“, „reklamacija“ definiraju se na sljedeći način:

- **„reklamacija“** je svaki prigovor klijenta na iznos plaćanja, pogrešna plaćanja, prikaz prometa, potvrde o plaćanjima, ne provođenje naloga za plaćanje, saldo i transakcije po svojim računima, kreditima i karticama,). Inicijator reklamacije je klijent.
- **„primjedba“** (prigovor) je svaka primjedba klijenta različita od reklamacije, a odnosi se na kvalitet usluge, karakteristike proizvoda i sl. kao i svih drugih aspekata klijentovog odnosa s Bankom 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
- 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. nezadovoljstvo kvalitetom pružene usluge vođenja portfelja,
3. nezadovoljstvo kvalitetom pružene usluge investicijskog savjetovanja,
4. transakcije izdavanja, otkupa i zamjene udjela investicijskih fondova Društva,
5. naknade (prigovori klijenata na visinu naknada, zahtjevi klijenata za stornom naknada koji su u mreži prepoznati kao neopravdani),
6. potvrde o vlasništvu udjela,
7. općenito o OTP Investu (identitet, web 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 OTP Investu d.o.o., Divka Budaka 1/d, 10000 Zagreb,
2. poštom na adresu Društva: OTP Invest d.o.o., Divka Budaka 1/d, 10000 Zagreb,
3. u bilo kojoj poslovnicu ili kontakt centru OTP banke d.d.,
4. telefaksom: 075801195,
5. e-mailom: reklamacije@otpinvest.hr (uključene reklamacije preko posrednika).

Pritužba treba sadržavati sljedeće:

- osobne podatke podnositelja pritužbe (ime i prezime, OIB te adresu podnositelja koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, naziv tvrtke, OIB, sjedište te ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
- razloge pritužbe ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora,
- datum podnošenja pritužbe,
- adresu za dostavu odgovora.

### 5.3 Postupak i rokovi rješavanja prigovora

Društvo će u skladu s važećim propisima podnositelju pritužbe izdati potvrdu o primitku prigovora. Prigovori podneseni usmenim putem (osobno ili putem telefona), 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 OBRADJE 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, a posebno: podatke o Podnositelju prigovora (ime i prezime ili naziv Podnositelja prigovora), opis prigovora (kratak sadržaj prigovora), datum zaprimanja prigovora, odgovor na prigovor, datum odgovora kao i arhiviranje cjelokupne pripadajuće dokumentacije u elektronskom obliku. Sva evidencija zaprimljenih pritužbi vodi se odvojeno, bilo da se radi o ulagatelju fondova, klijentu investicijskog savjetovanja ili klijentu upravljanja individualnim portfeljima.

Pritužbe zaprimljene poštom se nakon obrade arhiviraju u registratoru 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.

Voditelj prodaje, u suradnji s drugim relevantnim organizacijskim jedinicama Društva, jednom godišnje, a po potrebi i češće priprema izvješće o zaprimljenim i riješenim reklamacijama i primjedbama klijenata te predlaže rješenja otklanjanja uočenih propusta ili pogrešaka.

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.

Sukladno članku 26. stavku 5. Delegirane uredbe (EU) br. 2017/565, a vezano uz pružanje investicijskih usuga, Društva dostavlja svoje stajalište u vezi s pritužbom klijentima odnosno potencijalnim klijentima te klijente odnosno potencijalne klijente izvješćuju o mogućnostima koje su im na raspolaganju, uključujući da pritužbu mogu uputiti subjektu za alternativno rješavanje sporova („subjekt za ARS”) kako je definiran u članku 4. točki (h) Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća (21) o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova odnosno da klijent može pokrenuti građansku tužbu. Subjekt za alternativno rješavanje sporova je tijelo ovašteno za arbitražni postupak.

**OTP INVEST**  
**društvo za upravljanje fondovima d.o.o.**