

U skladu sa Zakonom o investicionim fondovima („Službeni glasnik Republike Srpske, broj 92/06 i 82/15) i Pravilnikom o poslovanju društva za upravljanje investicionim fondovima („Službeni glasnik Republike Srpske, broj 105/15) Izvršni direktori Društva za upravljanje investicionim fondovima „Euroinvestment“ a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: Društvo), dana 16.03.2018. godine donose sljedeće

SMJERNICE O POSTUPANJU ODGOVORNIH U POSTUPCIMA PO PRIGOVORIMA I PRITUŽBAMA NA RAD DRUŠTVA

I UVOD

Član 1.

Smjernicama o postupanju odgovornih u postupcima po prigovorima i pritužbama na rad Društva (u daljem tekstu: Smjernice) bliže se utvrđuje postupak odlučivanja po prigovorima i pritužbama koje akcionari odnosno vlasnici udjela investicionog fonda kojim Društvo upravlja (u daljem tekstu: Fond), mogu podnijeti na rad Društva, načinu postupanja s prigovorima i pritužbama, te evidentiranju i čuvanju istih.

II PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 2.

Prigovorom/pritužbom u smislu ovih Smjernica smatra se svako pismeno obraćanje podnosioca prigovora/pritužbe Društvu u cilju zaštite i ostvarivanja svojih prava kao akcionara odnosno vlasnika udjela Fonda.

Prigovorom/pritužbom se ne smatra podnošenje zahtjeva za pružanje određenih informacija i objašnjenja.

Društvo podnosiocu prigovora/pritužbe ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru ili pritužbi.

III PODNOSIOCI PRIGOVORA I PRITUŽBI

Član 3.

Podnosioci prigovora i pritužbi mogu biti sva fizička i pravna lica.

Podnosioci prigovora i pritužbi mogu podnijeti prigovor/pritužbu lično ili putem punomoćnika, odnosno zastupnika.

Podnosilac prigovora i pritužbe kojeg zastupa punomoćnik mora uz prigovor/pritužbu dostaviti i punomoć ovjerenu od strane notara, odnosno nadležnog organa.

IV POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA I PRITUŽBE

Član 4.

Prigovor se može podnijeti lično ili putem punomoćnika i to:

- u poslovnim prostorijama Društva
- poštom na adresu sjedišta Društva: Njegoševa br. 50, 78000 Banja Luka
- elektronskim putem na e-mail adresu Društva: eurolnvestment@blic.net.

Društvo je u obavezi da prigovor podnijet u poslovnim prostorijama Društva, ovjeri prijemnim pečatom, a prigovor podnijet elektronskim putem, dužno je da potvrdi po prijemu istog.

Komunikacija po podnesenom prigovoru/pritužbi nastavlja se u pisanoj formi.

Usmeni prigovori i pritužbe se neće rješavati u postupku utvrđenom ovim Smjernicama.

Član 5.

Nakon prijema i protokolisanja prigovora/pritužbe isti/a se dostavlja izvršnim direktorima Društva na razmatranje i dalje postupanje.

Po prijemu prigovora/pritužbe, Izvršni direktor isti/a upućuje organizacionoj jedinici Društva ili internoj kontroli ili Upravnom odboru Društva ili Nadzornom odboru Fonda ili licu na koje se prigovor odnosi.

V SADRŽAJ PRIGOVORA/PRITUŽBE

Član 6.

Prigovor/pritužba sadrži sljedeće podatke:

- ime, prezime i adresa podnosioca prigovora/pritužbe ako je riječ o fizičkom licu, odnosno poslovno ime i sjedište pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica, odnosno ovlašćenog lica ako se prigovor/pritužba podnosi u ime i za račun pravnog lica;
- predmet prigovora/pritužbe (sa detaljnim opisom razloga iz kog se prigovor/pritužba podnosi) i zahtjev njegovog podnosioca;
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora/pritužbe;
- datum podnošenja prigovora/pritužbe;
- potpis podnosioca prigovora/pritužbe, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju kada se prigovor/pritužbe podnosi elektronskim putem;
- punomoć za zastupanje ako je prigovor/pritužbu podnio punomoćnik.

Podnosilac prigovora obvezan je navesti i adresu, elektronsku poštu i broj telefona kako bi mu se mogao dostaviti odgovor na prigovor ili pritužbu.

U slučaju nepotpunosti prigovora/pritužbe, Društvo može zatražiti od podnosioca prigovora/pritužbe da u roku od 8 (osam) dana isti/u dopuni.

Ukoliko podnositelj prigovora/pritužbe ne dopuni prigovor/pritužbu u dodatnom roku, Društvo će smatrati da je podnositelj odustao od istog/e, te se prigovor/pritužba neće razmatrati, o čemu se podnositelj prigovora/pritužbe obavještava.

Društvo neće razmatrati anonimne prigovore i pritužbe.

VI POSTUPANJE PO PRIJEMU PRIGOVORA I PRITUŽBE

Član 7.

Za sprovođenje postupka rješavanja prigovora nadležni su Izvršni direktori Društva.

Nakon prijema prigovora ili pritužbe, isti se protokolišu u knjigu prigovora, nakon čega se dostavljaju osobi koju je Izvršni direktor zadužio za rješavanje prigovora ili pritužbe.

Izvršni direktori dužni su odmah razmotriti primljeni prigovor, te ukoliko je potrebno, zatražiti od odgovarajuće organizacione jedinice Društva, na čije se postupke prigovor odnosi, pismeno izjašnjenje na navode iz prigovora. Izjašnjenje organizacione jedinice na prigovor ili pritužbu dostavlja se u roku od 5 (pet) radnih dana

Član 8.

Nakon provjere navoda iz prigovora/pritužbe, odnosno ocjene svih činjenica, dokaza i informacija u vezi sa tim navodima, izvršni direktori Društva podnosiocu dostavljaju odgovor. Odgovor sadrži izjašnjenje na navode prigovora/pritužbe,

VII POSTUPAK I ROK ZA ODGOVOR NA PRIGOVOR/PRITUŽBU

Član 9.

Društvo će podnosiocu prigovora/pritužbe odgovor pismeno dostaviti preporučeno poštom na adresu iz prigovora/pritužbe, u roku najkasnije 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora/pritužbe ili eventualno dopunjenog/e prigovora/pritužbe.

Izuzetno, ako odgovor ne može da se dostavi u predviđenom roku iz razloga koji ne zavisi od volje Društva, prigovor/pritužbe mogu biti riješeni u roku dužem od 15 (petnaest) dana, o čemu se obavještava podnositelj.

VIII EVIDENCIJA/REGISTAR PRIGOVORA/PRITUŽBI

Član 10.

Jedinica za podršku (Back office) vodi evidenciju/registar prigovora i pritužbi u elektronskom i materijalnom obliku.

Registar sadrži podatke o podnosiocu prigovora, datumu i broju protokola, sadržaju prigovora, eventualnim dopunama prigovora i eventualnom pismenom izjašnjenju, te datumu i broju odgovora na prigovor.

Član 11.

Svi zaprimljeni prigovori i pritužbe, i isprave vezane za prigovore/pritužbe, kao i odgovori na iste evidentiraju se i čuvaju u skladu sa Pravilnikom o kancelarijskom poslovanju i arhiviranju dokumentacije u Društvu.

IX PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 12.

Ove Smjernice stupaju na snagu i primjenjuju se od dana donošenja.

Broj: I-ID-01-058

Datum: 16.03.2018.

Izvršni direktori Društva

Danijela Puzić

Radislav Vujadin
