

Generali Investments d.o.o. za upravljanje investicijskim fondovima, sa sjedištem u Savska cesta 106, 10000 Zagreb, (u daljnjem tekstu: Društvo), zastupano po Upravi Društva koja, sukladno zakonskim ovlastima, te, u skladu sa Zakonom o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom („Narodne novine“, broj 44/16; u daljnjem tekstu: Zakon)

donosi sljedeći

PRAVILNIK O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA ULAGATELJA

1. Temeljne odredbe

Pravilnikom o postupanju s pritužbama ulagatelja (u daljnjem tekstu: Pravilnik) utvrđuju se:

- prava ulagatelja na podnošenje pritužbe;
- način podnošenja pritužbe;
- obveze Društva kod rješavanja pritužbi;
- Registar pritužbi i način čuvanja dokumentacije.

Društvo za upravljanje omogućuje ulagateljima podnošenje pritužbi. Ulagatelj može podnijeti pritužbu u skladu s ovim Pravilnikom Društvu na poštansku adresu: Savska cesta 106, 10000 Zagreb ili na e-mail adresu info@generali-investments.hr.

Kopiju ovoga Pravilnika Društvo objavljuje na svojim internetskim stranicama. Putem svoje internetske stranice Društvo će obavijestiti ulagatelje u UCITS fondove o svim materijalnim promjenama u ovom Pravilniku.

2. Pravo na podnošenje pritužbe

Svaki ulagatelj u UCITS fondove kojima Društvo upravlja 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 kojim 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 takav prigovor ulagatelja te mu dostaviti odgovor, uz navođenje prije spomenutog razloga, da se navedeni prigovor neće smatrati pritužbom te je kao takav odbačena.

3. Način podnošenja pritužbe

Ulagatelj može pritužbe podnositi pisanim putem i/ili elektroničkom poštom. Pritužba koja se podnosi mora sadržavati dovoljno podataka o pruženoj usluzi i/ili ponašanju djelatnika Društva, kako bi se Društvo moglo očitovati o sadržaju pritužbe.

Svaka pritužba mora sadržavati osobne podatke o ulagatelju i podatke za kontakt (adresa, e-mail adresa) te opis postupanja Društva i/ili njegovih djelatnika koji je predmet pritužbe ulagatelja, kako bi Društvo moglo postupiti po pritužbi i dostaviti odgovor ulagatelju.

Očitovanje Društva prema ulagatelju uvijek će biti u pisanom obliku.

Društvo neće postupati po anonimnim pritužbama niti po pritužbama općenitog, nerazumljivog, nepotpunog ili uvredljivog sadržaja.

4. Postupanje po pritužbama ulagatelja

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

Compliance officer je dužan zaprimljenu pritužbu ulagatelja razmotriti bez odgađanja i zatražiti pismeno očitovanje 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 ili djelatnik Društva na kojeg se pritužba odnosi dužni su bez odgađanja dostaviti *Compliance officer*-u očitovanje koje sadržava dovoljnu količinu podataka kako bi se u Društvu započelo s postupkom utvrđivanja osnovanosti pritužbe uz izražavanje mišljenja o navedenom sporu, kao i o prijedlogu rješenja.

Compliance officer je ovlašten zatražiti od svih djelatnika u Društvu i naknadno svu potrebnu dokumentaciju, informacije i sve ostale podatke u vezi konkretnog slučaja radi kojeg je ulagatelj dostavio pritužbu.

5. Osnovanost pritužbe ulagatelja

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

Rukovoditelj odjela, uzimajući u obzir, mišljenje *Compliance officer*-a o osnovanosti podnesene pritužbe, u pisanom će obliku izvijestiti ulagatelja o svim poduzetim radnjama u vezi uložene

pritužbe. Društvo će svoje očitovanje poslati na adresu navedenu u pritužbi ulagatelja, ne kasnije od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe.

Ako *Compliance officer*, 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 officer*-a i zahtjeva ponovno ispitivanje svih ili pojedinih elemenata pritužbe, *Compliance officer* će preispitati osnovanost navoda ulagatelja, odnosno sadržaj već dostavljene pritužbe te ukoliko i nakon toga nedvojbeno utvrdi neosnovanost pritužbe, dostavit će ulagatelju bez odgađanja u pisanom obliku očitovanje, te time obustaviti daljnju korespondenciju s podnositeljem pritužbe.

6. Registar pritužbi

Društvo vodi Registar pritužbi ulagatelja kako bi u svako vrijeme bilo razvidno stanje odnosno status rješavanja svake pojedine podnesene pritužbe. Registar se vodi u elektronskom obliku za koji je zadužen *Compliance officer*.

Compliance officer je obavezan odmah nakon zaprimanja pritužbe od strane ulagatelja istu upisati u Registar pritužbi sa svim podacima koji su određeni obveznim podacima Registra pritužbi.

Compliance officer ima isključivu odgovornost za uredno vođenje, ažuriranje podataka i čuvanja tajnosti podataka u Registru pritužbi.

U Registru 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 officer*-a u skladu sa zakonskim propisima. Takvu dokumentaciju Društvo čuva najmanje 5 godina nakon isteka poslovne godine u kojoj se pritužba dogodila.

Compliance officer 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, nepropisan odnos prema ulagatelju,...);
2. opis pritužbi ulagatelja i poduzetih mjera odjela Društva i *Compliance officer*-a;
3. usporedbu sa stanjem pritužbi iz prošlog razdoblja;
4. prijedlog mjera za poboljšanje poslovanja ili suzbijanje uzroka koji dovode do pritužbi ulagatelja.

8. Rješavanje sporova između Društva i ulagatelja

Bez utjecaja na mogućnost rješavanja sporova pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, Društvo će osigurati uvjete za izvansudsko rješavanje sporova, putem arbitraže, između Društva i ulagatelja u fond kojim Društvo upravlja.

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.

U slučaju rješavanja sporova putem arbitraže, spor će se riješiti arbitražom u skladu s važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom izabranom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima):

- broj arbitara bit će jedan
- mjerodavno pravo bit će pravo Republike Hrvatske
- jezik arbitražnog postupka bit će hrvatski
- mjesto arbitraže bit će Zagreb, Hrvatska
- ovlaštenik za imenovanje bit će imenovan naknadno.

9. Stupanje na snagu

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se od 15. ožujka 2018. godine

Za Generali Investments d.o.o.

Uprava Društva