



AUCTOR INVEST

POLITIKA POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA ULAGATELJA I KLIJENATA

društva AUCTOR INVEST d.o.o.

Članak 1.

Ovom se Politikom postupanja po pritužbama ulagatelja i/ili klijenata (dalje: Politika) uređuju pitanja podnošenja i rješavanja pritužbi ulagatelja i/ili klijenata društva AUCTOR INVEST d.o.o. (dalje: Društvo).

Članak 2.

Društvo omogućuje svim ulagateljima i klijentima i potencijalnim ulagateljima i klijentima da besplatno podnesu pritužbe na postupke Društva ili zaposlenika Društva pri obavljanju djelatnosti upravljanja s investicijskim fondovima i portfeljima.

U svojoj pritužbi podnositelj je dužan detaljno navesti osobne podatke klijenta, razlog pritužbe, odnosno detaljan opis događaja zbog kojeg se podnosi pritužba te datum i vrijeme kada je nastao razlog pritužbe, te na kojeg zaposlenika/događaj se eventualno odnosi.

Ulagatelji i klijenti pritužbe mogu poslati:

- preporučeno poštom na adresu Društva: Dežmanova 5, 10000 Zagreb;
- predati osobno u sjedištu Društva;
- na e-mail: auctorinvest@auctorinvest.hr (ulagatelji u investicijske fondove) ili na e-mail: portfolio@auctorinvest.hr (za usluge upravljanja portfeljem) ili
- putem fax-a na: 01 6444 450.

Društvo će ulagatelju i klijentu pružiti odgovor na pritužbu u roku od 7 dana od dana zaprimanja pritužbe. Odgovor će biti dostavljen preporučenom pošiljkom.

Članak 3.

U slučaju da se udjelima i/ili dionicama investicijskog fonda pod upravljanjem Društva trguje u inozemstvu, ulagatelj ima pravo podnijeti pritužbu, osim na hrvatskom jeziku, i na engleskom jeziku ili službenom jeziku te države.

Članak 4.

Svaku zaprimljenu pritužbu, zaposlenik Društva koji je zaprimi, prosljeđuje funkciji praćenja usklađenosti s relevantnim propisima (u daljnjem tekstu: Funkcija) koja je ujedno imenovana i funkcijom upravljanja pritužbama koja je nadležna za istraživanje pritužbi. Nakon uvida u

pritužbu, Funkcija istu prosljeđuje zaposleniku koji istu mora riješiti te pripremiti odgovor, odnosno stajalište u vezi s pritužbom te mogućnostima koje su klijentima/potencijalnim klijentima koji su podnijeli pritužbu na raspolaganju. Podnositelju pritužbe odgovor se dostavlja tek po odobrenju Funkcije.

Članak 5.

Podnositelji pritužbe mogu pritužbu uputiti Centru za mirenje osnovanom pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (e-mail: mirenje@hgk.hr, web: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>), ili nekom drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje sporova, odnosno mogu pokrenuti odgovarajući postupak pred nadležnim sudom.

Članak 6.

Društvo se obvezuje svim ulagateljima i klijentima te potencijalnim ulagateljima i klijentima besplatno staviti na raspolaganje informacije o načinu podnošenja pritužbe i načinu postupanja po istima, te omogućiti besplatno podnošenje pritužbe.

Članak 7.

Društvo će čuvati svu dokumentaciju o pritužbama i mjerama koje su temeljem njih poduzete najmanje 5 godina po isteku godine u kojoj je pritužba podnesena.

Izmjene ove Politike stupaju na snagu s datumom usvajanja.

U Zagrebu, 24.09.2020.


Iva Galić
Predsjednica Uprave

AUCTOR INVEST d.o.o.
za upravljanje investicijskim fondovima
Z a g r e b


Nina Bach
Članica Uprave