

**PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA I O NAKNADI ŠTETE  
društva INTERCAPITAL ASSET MANAGEMENT d.o.o.**

<b>Verzija<sup>1</sup></b>	<b>2018-07</b>
<b>Relevantne organizacijske jedinice</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jedinica za prodaju usluga Društva</li><li>• Operativna jedinica (Front office)</li><li>• Odjel pravnih poslova i praćenja usklađenosti</li></ul>
<b>Datum donošenja/zadnje revizije</b>	<b>27. srpnja 2018.</b>

---

<sup>1</sup> Popis svih verzija sa izmjenama dan je u Prilogu III Politike.

## **Članak 1.**

Pravilnikom o postupanju po pritužbi i naknadi štete (u daljnjem tekstu: „Pravilnik“) Društva nastoji se urediti način postupanja s pritužbama klijenata, olakšati proces podnošenja pritužbi, pojednostaviti procedura podnošenja, reagiranja i nadgledanja zaprimljenih pritužbi, odnosno iskoristiti zaprimljene pritužbe za unapređenje poslovanja Društva.

Nadalje, Pravilnikom se uređuje postupak naknade štete koju je Društvo dužno nadoknaditi ulagateljima Fonda i/ili Fondu u slučaju pogrešnog izračuna neto vrijednosti imovine po udjelu odnosno cijene udjela i povrede ograničenja ulaganja.

Na zahtjev odjela i/ili zaposlenika Društva koji su izrijekom navedeni u ovim Pravilnikom, u cilju postizanja maksimalne učinkovitosti postupanja Društva te unaprjeđenja poslovanja Društva općenito, u rješavanju pritužbi dužni su im pomoći/sudjelovati i svi ostali zaposlenici Društva.

## **POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA**

### **Članak 2.**

Pritužbe mogu biti upućene od strane klijenata i potencijalnih klijenata Društva i/ili njihovih predstavnika.

Nadalje, pritužbe mogu biti upućene i od strane dobavljača Društva.

### **Članak 3.**

Pritužba će biti valjana i uzeta u obzir samo i jedino ako je sastavljena na hrvatskom jeziku i dostavljena Društvu putem obrasca za pritužbe i ako je potpisana od strane podnositelja pritužbe.

Pritužbe se zaprimaju u pisanom obliku na sljedeće adrese:

- INTERCAPITAL ASSET MANAGEMENT d.o.o., Masarykova 1, 10 000 Zagreb

(na pažnju nositelja compliance funkcije)

- ili na e-mail adresu: [compliance@intercapital.hr](mailto:compliance@intercapital.hr).

Odmah po zaprimanju pritužbe, Društvo će podnositelju pritužbe potvrditi primitak.

Društvo će nastojati riješiti pritužbu u roku od 7 (sedam) radnih dana od zaprimanja pritužbe odnosno dopune pritužbe u skladu sa prethodnim stavkom.

Ukoliko pritužbu nije moguće riješiti u roku iz prethodnog stavka, Društvo će o istome obavijestiti podnositelja pritužbe (u potvrdi primitka ili naknadnoj obavijesti) te će pritom pružiti i informaciju o okvirnom očekivanom trajanju rješavanja pritužbe.

Po rješavanju pritužbe, Društvo će bez odgode o konačnom rezultatu obavijestiti klijenta.

### **Članak 4.**

Sve zaprimljene pritužbe dostavljaju se nositelju compliance funkcije koji ih bez odgode odlaže u evidenciju.

Pritužbe zaprimljene putem elektronske pošte navedene u čl.3.st.2. ovog Pravilnika, istovremeno se prosljeđuju na adrese elektronske pošte nositelja compliance funkcije, nositelja funkcije interne revizije te članova uprave Društva.

Po izvršenom evidentiranju pritužbe, nositelj compliance funkcije bez odgode obavještava odjel u čiji djelokrug prema unutarnoj organizaciji poslovnih procesa unutar Društva spada radnja ili propust koji su predmet pritužbe.

Ukoliko je zaprimljena pritužba nepotpuna, nerazumljiva ili nejasna, prilikom potvrde primitka, Društvo će od podnositelja pritužbe, prema dostavljenim kontakt podacima, zatražiti dopunu iste. Ukoliko podnositelj pritužbe ne dostavi dopunu na način predviđen ovim Pravilnikom za dostavljanje pritužbe i u roku od 3 (tri) radna dana od, smatrati će se da je odustao od pritužbe.

Voditelj odjela iz prethodnog stavka (ili bilo koji drugi zaposlenik tog odjela odnosno nositelj relevantne funkcije kod delegiranja poslova na treću osobu kojeg odredi nositelj compliance funkcije ili uprava

Društva), nadležan je za rješavanje pritužbe, što uključuje i cjelokupnu komunikaciju sa podnositeljem pritužbe kako je navedeno u prethodnom članku ovog Pravilnika.

Osoba koja je nadležna za rješavanje pritužbe u skladu sa odredbom prethodnog stavka, dužna je o svakoj poduzetoj radnji i eventualnom prekoračenju rokova bez odgode obavijestiti nositelja compliance funkcije.

Kada osoba koja je nadležna za rješavanje pritužbe procjeni da je u sklopu istog potrebno izvršiti i/ili dodijeliti određene rabate/protuusluge klijentu, dužna je za isto ishoditi pisano odobrenje uprave Društva (može i elektronskim putem).

U situacijama kada se procjeni da bi zaprimljena pritužba mogla rezultirati pravnim radnjama, za odluku o kontaktiranju pravnih stručnjaka nadležna je uprava Društva. Po rješavanju pritužbe (poduzimanju mjera) i obavještavanju podnositelja pritužbe, osoba nadležna za rješavanje pritužbe dužna je bez odgode nositelju compliance funkcije podnijeti izvještaj o mjerama poduzetima u svrhu rješavanja pritužbe (stranica br.2 obrasca iz Priloga I ovog Pravilnika), zajedno sa dokazom o obavijesti podnositelju pritužbe (dokaz o slanju preporučenom poštom ili e-mailom).

Po zaprimanju izvještaja iz prethodnog stavka, nositelj compliance funkcije, odložiti će izvještaj u evidenciju u kojoj se čuva i sama pritužba te će o svemu sastaviti compliance izvještaj odnosno obavijestiti upravu Društva.

#### **Članak 5.**

Osoba nadležna za rješavanje pritužbe 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 prijedlog za pokretanje postupka povodom pritužbe mogu uputiti neposredno, elektronski ili poštom Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Ilica 49/II, Zagreb, e-mail: [mirenje@hok.hr](mailto:mirenje@hok.hr), [http://www.hok.hr/centar\\_za\\_mirenje](http://www.hok.hr/centar_za_mirenje), odnosno da klijent može pokrenuti građansku tužbu pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti.

#### **Članak 5.**

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

Evidencija pritužbi vodi se na način da se u zasebnom registratoru odlažu pritužbe i izvještaji o poduzetim mjerama, u formi obrasca koji je sastavni dio ovog Pravilnika, a kojeg ispunjavaju i potpisuju podnositelj prijave (str.1. obrasca) te osoba nadležna za rješavanje pritužbe (str.2. obrasca).

Uz navedeno, moguće je priložiti i drugu relevantnu dokumentaciju.

#### **Članak 6.**

Procesuiranje pritužbi upućenih na rad trećih strana koje su ovlaštene za nuđenje udjela ili na koje je društvo delegiralo poslove i dalje su u nadležnosti Društva. Treća strana, odmah po primitku pritužbe, istu mora proslijediti Društvu na mail: [compliance@intercapital.hr](mailto:compliance@intercapital.hr). Osoba nadležna za rješavanje pritužbe, nositelj compliance funkcije ili uprava Društva mogu u bilo kojem trenutku zatražiti očitovanje treće strane odnosno uključivanje istih u postupak po pritužbi klijenta.

#### **Članak 7.**

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 kojima 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.

#### **Članak 8.**

Obrazac zaprimanja pritužbi nalazi se u Prilogu I koji čini sastavni dio ovog Pravilnika.

### **POSTUPAK NAKNADE ŠTETE**

#### **Članak 9.**

Društvo je odgovorno ulagateljima za uredno i savjesno obavljanje poslova propisanih relevantnim zakonskim odredbama, podzakonskim propisima, prospektom i pravilima fonda.

U slučaju da Društvo ne obavi ili propusti obaviti, u cijelosti ili djelomično, odnosno ako nepropisno obavi bilo koji posao ili dužnost predviđenu relevantnim zakonom, prospektom ili pravilima fonda, Društvo odgovara imateljima udjela za štetu koja je nanesena zasebnoj imovini fonda, a koja je nastala kao posljedica propusta Društva u obavljanju i izvršavanju njegovih dužnosti, prema kriteriju pretpostavljene krivnje. Društvo ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica više sile.

#### **Pogrešan izračun cijene udjela**

#### **Članak 10.**

Društvo je dužno izračunati vrijednost udjela sukladno odredbama važećih Zakona o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom (ZoOIFsJP), Zakona o alternativnim investicijskim fondovima (ZAIF) koji se trenutno na snazi, relevantnih podzakonskih akata i računovodstvenih politika Fonda.

Depozitna banka je dužna za svaki dan izračuna vrijednosti udjela provesti kontrolu izračuna te o provedenome izvijestiti Društvo odnosno Agenciju.

#### **Članak 11.**

Pogrešan izračun cijene udjela postoji kada se prvotno izračunata cijena udjela Fonda razlikuje od naknadno točno utvrđene cijene udjela za isti dan za više od 1% te kada od nastupa iste nije prošlo više od godinu dana osim ukoliko revizor u sklopu revizije financijskih izvještaja u tekućoj godini za prethodnu godinu ne utvrdi povredu ograničenja ulaganja.

U slučaju pogrešnog izračuna cijene udjela, postupak naknade štete sastoji se od:

- izrade plana naknade štete,
- obavijesti imateljima udjela o naknadi prouzročene štete i
- naknade štete oštećenim imateljima udjela u Fondu i/ili Fondu.

#### **Plan naknade štete**

Društvo ga je dužno izraditi u roku od 60 dana od dana saznanja za saznanja za pogrešan izračun i bez odgode isti dostaviti Agenciji ukoliko nije riječ o pojednostavljenom postupku naknade štete. Plan naknade štete mora sadržavati informacije o:

1. mjerama koje će se poduzeti s ciljem uklanjanja utvrđenih pogrešaka i naknade štete,
2. novi izračun cijene udjela za svaki dan razdoblja pogrešnog izračuna,
3. broj imatelja udjela koji su u razdoblju pogrešnog izračuna stjecali i/ili otuđivali udjele te pojedinačnu i ukupnu visinu naknade koja će se isplatiti imateljima udjela i/ili fondu, isplatom novčanog iznosa ili priznavanjem razmjernog broja udjela,
4. rok u kojem će se o planu naknade štete obavijestiti imatelji udjela.

## **Obavijest imateljima udjela**

Društvo je dužno u roku od 10 dana od izrade plana naknade štete obavijestiti imatelje udjela kojima s treba nadoknaditi štetu o postojanju pogreške pri izračunu cijene udjela.

Obavijest sadrži informacije o:

1. uzroku i samoj pogrešci pri izračunu cijene udjela,
2. obvezi naknade i visinu štete.

### **Članak 12.**

U slučaju prvotno više utvrđene cijene udjela u odnosu na naknadno točno utvrđenu cijenu za isti dan, Društvo je dužno nadoknaditi štetu imateljima udjela, koji su stekli udjele u razdoblju pogrešnog izračuna, dodjelom udjela ukoliko u navedenom periodu nije bilo uplata i/ili isplata udjela u fondu. U suprotnom Društvo će takvim ulagateljima isplatiti novčana sredstva u iznosu pogreške.

Društvo je dužno nadoknaditi štetu Fondu uplatom novčanih sredstava u Fond u iznosu jednakom razlici između prvotno izračunate cijene udjela i naknadno točno utvrđene cijene udjela pomnoženoj s brojem otkupljenih udjela u razdoblju pogrešnog izračuna.

### **Članak 13.**

Ukoliko je prvotno utvrđena cijena udjela niža u odnosu na naknadno točno utvrđenu cijenu za isti dan, Društvo je dužno nadoknaditi štetu imateljima udjela kojima je otkupilo udjele u razdoblju pogrešnog izračuna, dodjelom udjela ukoliko u navedenom periodu nije bilo uplata i/ili isplata udjela u Fondu. U suprotnom Društvo će takvim ulagateljima isplatiti novčana sredstva u iznosu pogreške.

Društvo je dužno nadoknaditi štetu Fondu uplatom novčanih sredstava u Fond u iznosu jednakom razlici između prvotno izračunate cijene udjela i naknadno točno utvrđene cijene udjela pomnoženoj s brojem izdanih udjela u razdoblju pogrešnog izračuna.

## **Povreda ograničenja ulaganja**

### **Članak 14.**

Povreda ograničenja ulaganja smatra se nastalom ukoliko je ista posljedica transakcija koje je sklopilo Društvo, a kojima su se u trenutku njihova sklapanja prekršila ograničenja u skladu s odredbama ZoOIFsJP, ZAIF za više od 10% od ukupno dozvoljenih ulaganja te kada od nastupa iste nije prošlo više od godinu dana osim ukoliko revizor u sklopu revizije financijskih izvještaja u tekućoj godini za prethodnu godinu ne utvrdi povredu ograničenja ulaganja.

U slučaju povrede ograničenja ulaganja, postupak naknade štete sastoji se od:  
izrade plana naknade štete,

obavijesti imateljima udjela o naknadi prouzročene štete i  
naknade štete oštećenim imateljima udjela u Fondu i/ili Fondu.

## **Plan naknade štete**

Društvo je dužno donijeti u roku od 60 dana od dana saznanja za povredu ograničenja ulaganja i bez odgode isti dostaviti Agenciji ukoliko nije riječ o pojednostavljenom postupku naknade štete.

Plan naknade štete mora sadržavati informacije o:

1. imovinskoj poziciji u odnosu na koju je došlo do povrede ograničenja ulaganja,
2. duljini trajanja i razlozima takvog prekoračenja,
3. mjerama koje će se poduzeti s ciljem usklađenja ulaganja i naknade štete,
4. broju imatelja udjela koji su u razdoblju pogrešnog izračuna stjecali i/ili otuđivali udjele te
5. pojedinačnoj i ukupnoj naknadi koja će se isplatiti imateljima udjela i/ili Fondu isplatom novčanog iznosa ili priznavanjem razmjernog broja udjela te
6. roku u kojem će se o planu naknade štete obavijestiti imatelji udjela.

## **Obavijest imateljima udjela**

Društvo je u obvezi 10 dana od dana izrade plana naknade štete o istome obavijestiti ulagatelje te pritom navesti uzrok i objasniti pogrešku pri izračunu udjela odnosno obvezu i visinu štete.

Obavijest sadrži informacije o:

1. uzroku i samoj pogrešci pri izračunu cijene udjela,
2. obvezi naknade i visinu štete.

### **Članak 15.**

Društvo je dužno odmah po saznanju za povredu ograničenja ulaganja pokrenuti aktivnosti za uskladbu ulaganja prodajom imovinske pozicije kojom su prekršena ograničenja ulaganja ili na drugi odgovarajući način. Društvo je dužno uskladiti ulaganja na način da potpuno otkloni povredu ograničenja ulaganja. Kada je prodajom imovinskih pozicija koje su prouzročile povredu ograničenja ulaganja nastala dobit, navedena će se dobit dodijeliti Fondu nakon što se odbiju troškovi koji su nastali kupnjom i prodajom imovinskih pozicija koje su prouzročile povredu ograničenja ulaganja.

Kada je prodajom imovinskih pozicija koje su prouzročile povredu ograničenja ulaganja nastao gubitak, Društvo je dužno fondu nadoknaditi takav gubitak uplatom iznosa koji odgovara razlici između kupovne i prodajne cijene imovine koja je dovela do povrede ograničenja ulaganja. Društvo u ovom slučaju nadoknađuje fondu i transakcijske troškove nastale tijekom kupnje i prodaje imovine koja je dovela do povrede ograničenja ulaganja. Društvo je dužno nadoknaditi štetu oštećenim ulagateljima koji su stekli ili otkupili udjele u razdoblju od nastanka povrede ograničenja ulaganja do usklađenja ulaganja.

### **Članak 16.**

Nakon što izradi plan naknade štete, Društvo će bez odgode pristupiti nadoknadi štete oštećenim imateljima udjela i/ili fondu, a troškovi koji su nastali u svrhu provedbe postupka i mjera naknade štete radi pogrešnog izračuna cijene udjela troškovi su Društva i ne mogu se naplatiti na teret fonda ili imatelja udjela u fondu.

### **Članak 17.**

Provedene postupke naknade štete revidira neovisan vanjski ovlaštenu revizor u okviru revizije godišnjih financijskih izvještaja fonda ukoliko nije riječ o pojednostavljenom postupku naknade štete.

U svome nalazu i mišljenju revizor je dužan provjeriti jeli novo izračunata cijena točno utvrđena te jesu li postupci izračuna i visina naknade štete isplaćena Fondu i/ili ulagateljima u skladu sa odredbama ZoOIFsJP, ZAIF, podzakonskih akata, internih akata društva, prospekta i pravila fonda.

### **Članak 18.**

Naknada štete neće se provoditi za one ulagatelje za koje je utvrđena visina nastale štete u razdoblju pogrešnog izračuna manja od 10 kuna odnosno Društvo je dužno za svaki dan razdoblja pogrešnog izračuna izraditi novi izračun cijene udjela.

Pojednostavljeni postupak naknade štete, nastaje ukoliko je iznos ukupne isplate naknade štete manji od 25.000,00 kuna i iznos naknade štete po ulagatelju manji 2.500,00 kuna. U navedenom slučaju Društvo nije obvezno provoditi reviziju provedenih postupaka naknade štete u okviru revizije godišnjih izvještaja UCITS fonda.

### **Članak 19.**

Za provođenje postupka naknade štete sukladno ovom Pravilniku, te odredbama ZoOIFsJP, ZAIF i relevantnih podzakonskih propisa odgovoran je interni revizor Društva, koji će čim sazna za povredu koja bi mogla dovesti do postupka naknade štete, bez odgode obavijestiti nositelja compliance funkcije i Upravu.

Za čuvanje dokumentacije o provođenju postupka naknade štete, zadužen je nositelj compliance funkcije.

Evidencija postupaka naknade štete vodi se na način da se u zasebnom registratoru odlažu izvještaji o poduzetim mjerama, zajedno sa relevantnom dokumentacijom.

#### **Članak 20.**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 27. svibnja 2018. godine te sa istim datumom prestaje važiti raniji Pravilnik procesuiranja pritužbi klijenata Društva od 26. travnja 2008. godine sa izmjenama od 17. listopada 2011. godine i 20. svibnja 2014. godine.

---

Hrvoje Čirjak, član Uprave

**PRILOG I**

**I KRATAK OPIS PRITUŽBE**

*(ispunjava klijent)*

--	--

Mjesto i datum

--	--

Ime i prezime

--

Kratak opis pritužbe

--

Vlastoručni potpis



## II PROCESUIRANJE PRITUŽBE

*(Ispunjava osoba zadužena za primanje pritužbe od strane Društva)*

--	--

Datum i vrijeme zaprimanja pritužbe

--

Organizacijska jedinica Društva ili partner Društva na koga se pritužba odnosi

--

Koraci za rješavanje pritužbe

--	--

Predviđeni datum i vrijeme za rješavanje pritužbe

--

Rezultat rješavanja pritužbe

--	--

Datum i vrijeme rješavanja pritužbe

--	--

Osoba odgovorna za rješavanje pritužbe