



PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA I NAKNADI ŠTETE

U skladu s odredbom članka 63. Zakona o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom (Narodne novine broj 44/2016), odredbom članka 65. Zakona o alternativnim investicijskim fondovima (Narodne novine broj: 21/2018) te odredbom članka 9. Izjave o osnivanju Uprava društva INTERCAPITAL ASSET MANAGEMENT d.o.o. Zagreb, Masarykova 1, OIB: 59300096187, MBS 080466824 (dalje u tekstu: „Društvo“) donijela je 26. ožujka 2019. godine izmjene i dopune **Pravilnika o postupanju po pritužbama i naknadi štete** od 27. srpnja 2018. godine te utvrdila pročišćeni tekst koji glasi:

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA I NAKNADI ŠTETE

Članak 1.

Pravilnikom o postupanju po pritužbi i naknadi štete (u daljnjem tekstu: „Pravilnik“) 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, kao i u ostalim slučajevima.

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

Postupanje po pritužbama

Članak 2.

Pritužbe mogu uputiti klijenti i potencijalni klijenti Društva i/ili njihovi predstavnici. Nadalje, pritužbe mogu uputiti i dobavljači Društva.

Članak 3.

Pritužba bi trebala biti sastavljena na hrvatskom jeziku i dostavljena Društvu putem obrasca za pritužbe i potpisana od strane podnositelja pritužbe. Neovisno o prethodno navedenom, Društvo će odgovoriti na pritužbu i u slučaju da nisu ispunjene sve prethodno navedene pretpostavke.

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: icamcompliance@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. Ukoliko pritužbu nije moguće riješiti u navedenom 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. 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 članku 3. stavak 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 unutarnjoj 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 s 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, http://www.hok.hr/centar_za_mirenje, odnosno da klijent može pokrenuti građansku tužbu pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti ili putem arbitražnog sudišta.

U slučaju da je ulagatelj potrošač u smislu zakona kojim se uređuje zaštita potrošača isti može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv Društva i pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s posebnim zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Članak 6.

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 (stranica 1. obrasca) te osoba nadležna za rješavanje pritužbe (str.2. obrasca). Uz navedeno, moguće je priložiti i drugu relevantnu dokumentaciju.

Članak 7.

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 prosljediti Društvu na mail: 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 8.

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 arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima). (a) broj arbitara je tri, (b) mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske, (c) jezik arbitražnog postupka je hrvatski i/ili engleski (d) mjesto arbitraže je Zagreb (e) ovlaštenik za imenovanje je Hrvatska gospodarska komora.

Članak 9.

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

Postupak naknade štete

Članak 10.

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.

Članak 11.

Postupak naknade štete sastoji se od izrade plana naknade štete, dostavljanja obavijesti ulagateljima i naknade štete oštećenim ulagateljima i/ili podfondeu.

Društvo provodi postupak naknade štete ulagateljima i/ili podfondeu u slijedećim slučajevima:

(i) Kod bitne pogreške pri izračunu cijene udjela

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.

U ovom slučaju postupak naknade štete provodi se:

- a) kada razlika između prvotno izračunate cijene Udjela i naknadno točno utvrđene cijene Udjela za taj dan prelazi 1,00% vrijednosti prvotno izračunate cijene Udjela (bitna pogreška kod izračuna cijene udjela)",
- b) iznimno od prethodno navedene točke a) ovoga članka kod obvezničkih podfondova Društvo je dužno provesti postupak naknade štete kada razlika između prvotno izračunate i naknadno točno utvrđene cijene udjela za isti dan prelazi 0,7%.

Društvo će bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od saznanja za bitnu pogrešku pri izračunu cijene udjela izraditi plan naknade štete i bez odgode ga dostaviti Agenciji. **Plan naknade štete** mora sadržavati:

1. primjeren rok, način i postupke kojima će naknaditi nastalu štetu podfondeu i/ili ulagateljima,
2. mjere koje će se poduzeti s ciljem uklanjanja utvrđenih bitnih pogrešaka i naknade štete,
3. novi izračun cijene udjela za svaki dan razdoblja pogrešnog izračuna i

4. broj ulagatelja koji su u razdoblju pogrešnog izračuna stjecali i/ili otkupljivali udjele te pojedinačnu i ukupnu visinu naknade koja će se isplatiti ulagateljima i/ili podfondu, isplatom novčanog iznosa ili dodjelom razmjernog broja udjela.

Nakon što Društvo izradi plan naknade štete, bez odgode će pristupiti naknadi štete oštećenim ulagateljima i/ili podfondu.

(ii) Kod prekoračenja ograničenja ulaganja

Prekoračenjem ograničenja ulaganja odnosno povredom ograničenja ulaganja smatraju se ona prekoračenja koja su posljedica transakcija koje je sklopilo Društvo, a kojima su se u trenutku njihova sklapanja prekršila ograničenja ulaganja propisana Zakonom, propisima donesenim na temelju Zakona i/ili prospektom UCITS Krovnog fonda.

U ovom slučaju postupak naknade štete provodi se:

- a) kada prekoračenje ograničenja ulaganja iznosi više od 10% od ukupnog dozvoljenog ulaganja propisanog Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona – „bitno prekoračenje ograničenja ulaganja“
- b) kada je provedbom transakcija ili usklađenjem ulaganja na drugi odgovarajući način iz članka 13. stavka 1. Pravilnika o naknadi štete ulagateljima UCITS fonda i/ili UCITS fondu nastao gubitak odnosno šteta za podfond i/ili ulagatelja,
- c) kada je prekoračenje ograničenja ulaganja posljedica okolnosti na koje Društvo nije moglo utjecati i Društvo nije uskladilo ulaganja podfonda u roku od 3 (tri) mjeseca, odnosno 6 (šest) mjeseci uz prethodnu suglasnost Agencije, od dana nastanka bitnog prekoračenja ograničenja ulaganja.

Društvo će bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od saznanja za prekoračenje ograničenja ulaganja izraditi plan naknade štete i bez odgode ga dostaviti Agenciji. **Plan naknade štete** mora sadržavati:

1. primjeren rok, način i postupke kojima će nadoknaditi nastalu štetu podfondu i/ili ulagateljima,
2. informacije o poziciji imovine u portfelju podfonda u odnosu na koju je došlo do prekoračenja ograničenja ulaganja, duljini trajanja i razlozima takvog prekoračenja,
3. mjere koje će se poduzeti s ciljem usklađenja ulaganja i naknade štete,
4. broj ulagatelja koji su u razdoblju prekoračenja ulaganja stjecali i/ili otkupljivali udjele te pojedinačnu i ukupnu visinu naknade koja će se isplatiti ulagateljima i/ili podfondu

Društvo će nakon što izradi plan naknade štete bez odgode pristupiti naknadi štete oštećenim ulagateljima i/ili podfondu.

(iii) U ostalim slučajevima

Društvo je odgovorno podfondu i ulagateljima za uredno i savjesno obavljanje poslova te odgovara za štetu koja je nanesena imovini podfonda, a koja je nastala kao posljedica propusta Društva u obavljanju i izvršavanju njegovih dužnosti propisanih Zakonom, propisima donesenim na temelju Zakona, pravilima i prospektom UCITS krovnog fonda.

Društvo je odgovorno za štetu koja nastane imateljima udjela podfonda zbog izdavanja ili otkupa udjela podfonda, kao i zbog propuštanja otkupa udjela podfonda, ako je te radnje ili propuste imatelj udjela učinio na temelju dokumenata ili obavijesti iz članka 183. Zakona, koji su sadržavali neistinite ili nepotpune podatke i informacije ili podatke i informacije koji dovode u zabludu ili na temelju netočnih ili nepotpunih podataka i izjava koje imatelju udjela prosljede osobe koje u ime i za račun Društva obavljaju poslove nuđenja udjela podfonda.

Društvo će bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od saznanja za nastanak štete izraditi plan naknade štete i bez odgode ga dostaviti Agenciji. **Plan naknade štete** mora sadržavati:

1. primjeren rok, način i postupke kojima će nadoknaditi nastalu štetu podfondu i/ili ulagateljima te mjere koje će se poduzeti s ciljem otklanjanja uzroka nastanka štete,
2. informacije o razlozima nastanka štete,
3. broj ulagatelja koji su pretrpili štetu te pojedinačnu i ukupnu visinu naknade koja će se isplatiti ulagateljima i/ili podfondu.

Nakon što Društvo izradi plan naknade štete, bez odgode će pristupiti naknadi štete oštećenim ulagateljima i/ili podfondu.

Provedene postupke naknade štete za slučaj pogrešnog izračuna vrijednosti udjela i za slučaj povrede ograničenja ulaganja revidira revizor u okviru revizije godišnjih izvještaja podfondova.

Neovisno o kojem je slučaju naknade štete riječ, kada je ukupan iznos isplate radi naknade štete manji od 50.000,00 kuna i iznos isplate radi naknade štete po ulagatelju manji od 2.500,00 kuna, planove naknade štete nije potrebno dostaviti Agenciji, te nije potrebno provoditi reviziju provedenih postupaka naknade štete u okviru revizije godišnjih izvještaja podfonda.

Naknada štete neće se provoditi za one ulagatelje za koje je utvrđena visina nastale štete u razdoblju pogrešnog izračuna manja od 10 kuna.

Razdoblje obeštećenja je:

- u slučaju bitne pogreške izračuna cijene Udjela: razdoblje tijekom kojeg je postojala bitna pogreška pri izračunu cijene Udjela (viša ili niža cijena Udjela) ili,
- u slučaju bitnog prekoračenja ograničenja ulaganja: razdoblje od usklađenja ulaganja do nadoknade gubitka podfonda.

Neovisno o kojem je slučaju naknade štete riječ Društvo je dužno o postojanju obveze naknade štete obavijestiti ulagatelje kojima s te osnove treba naknaditi štetu. Takva obavijest ulagateljima sadrži sljedeće informacije:

1. koji je uzrok i u čemu se sastoji razlog za naknadu štete,
2. visinu štete i obvezu naknade,
3. rokove i način naknade štete.

Obavijest se dostavlja se putem pošte ili na drugom odgovarajućem trajnom mediju u skladu sa Zakonom o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom, u roku od 10 dana od izrade plana naknade štete.

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 podfonda ili ulagatelja.

Pogrešan izračun cijene udjela

Članak 12.

Društvo za svaki dan razdoblja obeštećenja izrađuje novi izračun cijene Udjela i utvrđuje visinu naknade štete za podfond i po ulagatelju.

U slučaju izračuna više cijene Udjela (kada je prvotno izračunata cijena Udjela viša od naknadno točno utvrđene cijene Udjela za isti dan) Društvo će za svaki dan razdoblja obeštećenja svim ulagateljima koji su:

- stjecali Udjele, dodijeliti broj Udjela u iznosu razlike broja Udjela koji bi stekli na temelju naknadno točno izračunate cijene Udjela i prvotno izračunate cijene Udjela;
- otkupljivali Udjele, umanjiti broj Udjela za iznos razlike broja Udjela koji se otkupio na temelju naknadno točno izračunate cijene Udjela i prvotno izračunate cijene Udjela.

U slučaju izračuna niže cijene Udjela (kada je prvotno izračunata cijena Udjela niža od naknadno točno utvrđene cijene Udjela za isti dan) Društvo će za svaki dan razdoblja obeštećenja svim ulagateljima koji su:

- stjecali Udjele, umanjiti broj Udjela za iznos razlike broja Udjela koji su se stekli na temelju prvotno izračunate cijene Udjela i naknadno točno izračunate cijene Udjela;
- otkupljivali udjele, dodijeliti broj Udjela u iznosu razlike broja Udjela koji bi bili otkupljeni na temelju naknadno točno izračunate cijene Udjela i prvotno izračunate cijene Udjela.

Ukoliko na dan provođenja postupka naknade štete ulagatelj kojem Društvo, u postupku naknade štete:

- dodjeljuje broj Udjela nema stanje Udjela, Društvo će u ime i za račun tog ulagatelja otkupiti dodijeljene Udjele i isplatiti novčana sredstava po naknadno točno izračunatoj cijeni Udjela
- umanjuje broj Udjela nema dovoljno stanje Udjela da se umanjeње provede, Društvo će umanjiti broj Udjela za raspoloživo stanje, a ostatak će Društvo uplatiti u podfond u iznos koji predstavlja umnožak broja preostalih Udjela koji se trebaju umanjiti po naknadno točno izračunatoj cijeni Udjela.

Dužnost naknade štete ulagateljima koji su stekli udjele u UCITS podfonda u razdoblju pogrešnog izračuna postoji neovisno o tome jesu li u trenutku isplate štete i dalje ulagatelji UCITS podfonda ili ne.

Prekoračenje ograničenja ulaganja

Članak 13.

Društvo odmah po saznanju za prekoračenje ograničenja ulaganja usklađuje ulaganja, na način da potpuno otklanja prekoračenje ograničenja ulaganja:

- provedbom transakcija nužnih za potpuno otklanjanje prekoračenja ograničenja ulaganja ili
- osiguravanjem usklađenja na drugi odgovarajući način (npr. dospijeće depozita, nove uplate ili isplate ulagateljima koji uzrokuju prestanaka prekoračenja ograničenja ulaganja, promjena načina i metodologije vrednovanja pozicija koje su dovele do prekoračenja kada je to primjenjivo i dr.).

Kada je provedbom transakcija ili usklađenjem ulaganja na drugi odgovarajući način:

- nastala dobit, navedena će se dobit dodijeliti podfondu,
- nastao gubitak, Društvo podfondu nadoknađuje takav gubitak uplatom iznosa podfondu koji odgovara razlici između kupovne i prodajne cijene imovine koja je dovela do prekoračenja ograničenja ulaganja, odnosno ako se otklanjanje prekoračenja ograničenja izvršava na drugi odgovarajući način, Društvo je dužno podfondu naknaditi takav gubitak uplatom iznosa koji odgovara razlici u vrijednosti imovine koja je dovela do povrede ograničenja ulaganja na dan nastupanja povrede ograničenja i vrijednosti imovine na dan usklađenja prekoračenja ulaganja

Društvo će podfondu nadoknaditi troškove koji su nastali provođenjem transakcija koje su prouzročile prekoračenje ograničenja ulaganja kao i troškove koji su nastali radi otklanjanja navedenog prekoračenja ograničenja ulaganja.

Društvo će u imovini podfonda evidentirati i usklađivati potraživanje od Društva za iznos svih obveza Društva sukladno ovom članku na svaki dan provođenja transakcija usklađenja do potpunog otklanjanja prekoračenja ulaganja.

U slučaju propuštanja pravovremenog evidentiranja navedenih potraživanja u imovini podfonda, a koje bi dovelo do bitne pogreške kod izračuna cijene Udjela (u ovom slučaju niža cijena Udjela) primijeniti će se postupci obeštećenja ulagatelja i/ili podfonda sukladno članku 42. Pravila., odnosno Društvo će biti u obvezi naknaditi štetu ulagatelju i/ili podfondu.

Članak 14.

Za provođenje postupka naknade štete sukladno ovom Pravilniku, te odredbama Zakona o UCITS-u, Zakona o AIF-u 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 Društva.

Članak 15.

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.

Završne odredbe

Članak 16.

Ove izmjene i dopune Pravilnika, zajedno s pročišćenim tekstom stupaju na snagu danom donošenja.

InterCapital Asset Management d.o.o. koje zastupa:

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