

Proceduru postupanja po pritužbama i reklamacijama klijenata društva Erste Asset Management d.o.o.

Distribucija dokumenta

Erste Asset Management - PROCEDURA	
Procedura postupanja po pritužbama i reklamacijama klijenata	
Oznaka dokumenta	Procedura postupanja po pritužbama i reklamacijama klijenata
Datum izdavanja	01.04.2025.
Datum stupanja na snagu	01.04.2025.
Datum isteka	Do opoziva
Verzija	10
Vlasnik	Erste Asset Management d.o.o. (EAM)
Kontakt	072 37 2900
Nadzorno tijelo	Uprava Društva
Naziv dokumenta	Procedura postupanja po pritužbama i reklamacijama klijenata
Područje valjanosti	Erste Asset Management d.o.o.
Klasifikacija dokumenta	EAM - interno

Revizije dokumenta

Verzija	Datum	Autor	Napomena
1	26.04.2014.	Marina Sinković	
2	16.03.2016.	Irena Ravlić	Nema izmjena
3	15.02.2017.	Ana Semren	U dijelu Uvod - izmjena članka i Zakona o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom
4	31.01.2018.	Ana Semren	Promjena klasifikacije dokumenta iz povjerljivo u interno
5	30.01.2019.	Maja Jović	Revizija- nema izmjena
6	03.09.2019.	Irena Ravlić	Uvođenje Reppoze
7	25.01.2022.	Irena Ravlić Babić	ažuriran ZOIF, ažurirana potvrda o primitku prigovora prema novom Zakonu zaštiti potrošača (NN 19/22)
8	11.01.2023.	Irena Ravlić Babić	ažuriran ZOIF (NN 76/22), ažurirana informacija o osnovanosti prigovora prema Zakonu o zaštiti potrošača čl. 10. stavak 6., ustrojena Funkcija upravljanja pritužbama po Delegiranoj uredbi Komisije 2017/565
9	20.03.2024.	Irena Ravlić Babić	Ažuriranje Zakona – uklanjanje nabrojanja NN i označavanje “važeći zakon” kako bi izbjegli buduće ažuriranje
10	01.04.2025.	Ozren Iljadica	Godišnje ažuriranje bez promjena

1. Uvod

Uprava Društva donosi i redovito ažurira Proceduru postupanja po pritužbama i reklamacijama klijenata Društva (dalje: Procedura) kao dio sustava upravljanja, kako internih akata, tako i javnih objava.

Na temelju članka 63. važećeg Zakona o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom, članka 4. Pravilnika o organizacijskim zahtjevima društva za upravljanje UCITS fondovima, članka 52. Zakona o tržištu kapitala (dalje: ZTK), Pravilnika o organizacijskim zahtjevima i pravilima poslovnog ponašanja za obavljanje investicijskih usluga i aktivnosti (), članka 26. stavka 3. Delegirane Uredbe Komisije (EU) 2017/565 od 25. travnja 2016. o dopuni Direktive 2014/65/EU Europskog parlamenta i Vijeća u vezi s organizacijskim zahtjevima i uvjetima poslovanja investicijskih društava te izrazima definiranim za potrebe te Direktive (dalje: Delegirana uredba), članka 10. Zakona o zaštiti potrošača (dalje ZZP) i Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (dalje: ZARPS). Erste Asset Management (dalje: Društvo) donosi ovu proceduru kojom uspostavlja primjerene postupke kako bi se pritužbe i reklamacije ulagatelja u Erste investicijske fondove rješavale na adekvatan način i kako ne bi bilo ograničenja za ostvarivanje prava ulagatelja.

2. Pojmovno određenje pritužbe, reklamacije i upita

Pritužba je izraz nezadovoljstva upućen Društvu od strane ulagatelja ili opunomoćenika ulagatelja koja se odnosi na pružanje usluge upravljanja investicijskim fondom, upravljanje privatnim portfeljem i izvršenja obveza prema zaprimljenim zahtjevima za izdavanje, otkup i zamjenu udjela.

Reklamacija je konkretan zahtjev za naknadu štete zbog nepravilnog izvršenja zahtjeva za izdavanje, otkup ili zamjenu udjela različit od onoga što je propisano prospektom i pravilima fonda u koji klijent ulaže.

Upit je zahtjev podnesen Društvu u svrhu dobivanja dodatnih informacija u odnosu na investicijske fondove pod upravljanjem Društva te pružanje usluga upravljanje privatnim portfeljem.

Svaka pritužba nije reklamacija, a svaka reklamacija istovremeno je i pritužba.

3. Način podnošenja pritužbe, reklamacije i upita

Pritužbe, reklamacije i upiti mogu se besplatno podnijeti usmeno u poslovnici Erste banke, u prostorijama Društva, telefonski, poštom na adresu Društva ili mailom na adresu: erste-am@erste-am.hr s naznakom za Funkciju upravljanja pritužbama i na mrežnoj stranici Društva.

Pritužbe i reklamacije mogu se besplatno podnijeti i preko Kontakt centra Erste banke, na besplatni broj telefona 0800 7890.

Nakon zaprimanja, pritužbe i reklamacije uvode se u „Bazu za pritužbe i reklamacije“ te u Reppozu sukladno klasifikaciji pritužbi usvojenoj od strane Društva.

Odjel Prodaje, marketinga i odnosa s javnošću Društva je dužan bez odgađanja u pisanom obliku poštom, elektroničkom poštom (e-mailom) ili drugim sredstavima mrežne komunikacije, potvrditi primitak prigovora te obavijestiti Funkciju upravljanja pritužbama, koju obnaša Compliance officer, koja nadzire i po potrebi sudjeluje u istraživanju pritužbi.

Društvo će postupati po zaprimljenim pritužbama i reklamacijama sukladno ovoj proceduri pod uvjetom da je u mogućnosti pravovaljano identificirati ulagatelja ili opunomoćenika ulagatelja. Ukoliko identifikacija nije moguća, prigovor i/ili reklamacija će se odbaciti, o čemu će se obavijestiti podnositelj istoga, sukladno 5.1. ove Procedure.

4. Sadržaj pritužbe i reklamacije

Pritužba i reklamacija trebale bi sadržavati:

- * ime i prezime, OIB i adresu podnositelja koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
- * razloge pritužbe ili reklamacije i zahtjeve podnositelja,
- * dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti
- * datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa.

5. Način rješavanja pritužbi i reklamacija

Društvo je dužno istražiti sve relevantne dokaze i informacije vezane uz pritužbu ili reklamaciju te komunicirati s podnositeljem pritužbe na jednostavan i razumljiv način, odgovoriti na pritužbe ili reklamacije bez nepotrebnog odgađanja i unutar roka od 15 dana. Iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar navedenog roka, Društvo je dužno obavijestiti podnositelja pritužbe ili reklamacije o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će biti odgovoreno za pritužbu podnositelja.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača čl. 10. stavak 6. Društvo je dužno u pisanom obliku putem pošte, elektroničke pošte i putem drugih sredstava mrežne komunikacije, odgovoriti, tj. jasno se izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora.

Društvo vodi evidenciju o statusu svake pritužbe i reklamacije.

6. Dostupnost informacija

Informacije o načinu podnošenja pritužbi, reklamacije i postupanja po istima nalaze se na mrežnoj stranici Društva www.erste-am.hr.

7. Rješavanje sporova između Društva i ulagatelja

Bez utjecanja na mogućnost rješavanja sporova pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, Društvo je dužno osigurati uvjete za izvansudsko rješavanje sporova, putem arbitraže, pred Stalnim arbitražnim sudištem Hrvatske gospodarske komore koju provodi jedan arbiter u skladu s važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima), između Društva i ulagatelja u fondove kojima Društvo upravlja.

Društvo je dužno buduće ulagatelje upoznati s načinom i postupkom rješavanja sporova putem arbitraže te se isto nalazi u Pravilima svih fondova kojima Društvo upravlja.

U odgovoru na pritužbu Društvo će podnositelju pritužbe dostaviti 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 pritužbu mogu uputiti subjektu za alternativno rješavanje sporova („subjekt za ARS”) kako je definiran u članku 4. točki (h) Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova odnosno da klijent može pokrenuti građansku tužbu.

8. Čuvanje dokumentacije o pritužbama i reklamacijama

Društvo je dužno na trajnom mediju čuvati dokumentaciju o svim pritužbama, reklamacijama i mjerama koje su temeljem njih poduzete, na način i u rokovima propisanim Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona, odnosno najmanje 5 godina nakon isteka poslovne godine na koju se ti podaci odnose.

9. Izvještaj o pritužbama

Sukladno Pravilniku o praćenju usklađenosti s relevantnim propisima Društva, Compliance officer će najkasnije do 15.02. HANFA-i dostaviti Godišnji izvještaj o pritužbama.

10. Prijelazne i završne odredbe

Ovaj Procedura stupa na snagu danom donošenja, čime se stavlja izvan snage ranija procedura.

Procedura će se objaviti na Zajedničkom folderu Društva :H/ i na mrežnim stranicama Društva i mrežnim stranicama EON AT te je dostupna svim radnicima Društva.

Josip Glavaš
predsjednik Uprave

Snježana Šalković Dasović
članica Uprave