

## **POLITIKA POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA ULAGATELJA I/ILI 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/ili klijentima te potencijalnim ulagateljima i/ili 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 razlog pritužbe, datum i vrijeme kada je nastao razlog pritužbe, te na kojeg zaposlenika se eventualno odnosi.

Ulagatelji i/ili klijenti mogu pritužbe poslati preporučeno poštom na adresu Društva: Dežmanova 5, 10000 Zagreb, predati osobno u sjedištu Društva, na mail: [auctorinvest@auctorinvest.hr](mailto:auctorinvest@auctorinvest.hr) (ulagatelji u investicijske fondove) ili na mail: [portfolio@auctorinvest.hr](mailto:portfolio@auctorinvest.hr) (za usluge upravljanja portfeljem) ili putem fax-a na: 01 6444 450.

Društvo će ulagatelju i/ili 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 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](mailto:mirenje@hgk.hr), web: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>), odnosno mogu pokrenuti građansku tužbu.

#### Članak 6.

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

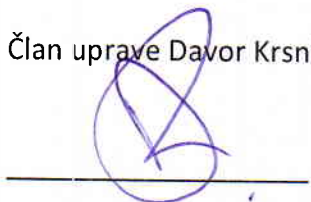
#### Članak 7.

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, 10.12.2018.

Član uprave Davor Krsnik



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