

POSTUPANJE S PRITUŽBAMA ULAGATELJA

Na temelju odredbi članaka 65. i 66. Zakona o alternativnim investicijskim fondovima (dalje u tekstu: Zakon), društvo FARVE PRO INVEST d.o.o. (dalje u tekstu: Društvo) usvojilo je Pravilnik o postupanju s pritužbama ulagatelja Društva i rješavanje sporova putem arbitraže.

I. KAD ULAGATELJ MOŽE PODNIJETI PRITUŽBU

Svaki ulagatelj u fondove kojima Društvo upravlja može podnijeti pritužbu u pogledu izvršenih usluga Društva i to:

- ako nije zadovoljan kvalitetom pružene usluge;
- ako smatra da zaposlenici Društva nisu u pružanju usluge iskazali profesionalni odnos i; pažnju koja mu se kao ulagatelju u fondove s kojima Društvo upravlja morala iskazati
- ako smatra da je postupanje Društva, odnosno zaposlenika Društva u pružanju usluga bilo protivno zakonskim propisima;
- ako nije primio odgovarajuća izvješća ili ona sadrže pogrešne podatke;
- ako smatra da je zbog postupanja Društva pretrpio određenu materijalnu štetu.

Pritužbom ulagatelja ne smatra se obraćanje Društvu u pogledu naknada propisanih Prospektom i/ili Pravilima fondova, kao ni zahtjevi i prijedlozi ulagatelja za smanjenjem navedenih naknada. U takvim slučajevima Društvo će odbaciti pritužbu ulagatelja te mu dostaviti odgovor, uz navođenje prije spomenutog razloga, zašto je pritužba odbačena.

II. NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBE

Ulagatelj može pritužbe podnositi pisanim putem i/ili elektroničkom poštom. Pritužba koja se podnosi mora sadržavati dovoljno podataka o pruženoj usluzi i/ili ponašanju zaposlenika Društva, kako bi se Društvo moglo očitovati o sadržaju pritužbe.

Društvo je izradilo obrazac za podnošenje pritužbe putem kojeg ulagatelji mogu dostaviti pritužbe, a isti je objavljen na mrežnoj stranici Društva.

Svaka pritužba mora sadržavati osobne podatke o ulagatelju i podatke za kontakt te opis postupanja Društva i/ili njegovih zaposlenika ako su isti predmet pritužbe, kako bi Društvo moglo postupiti po pritužbi i dostaviti odgovor ulagatelju.

Društvo neće postupati po anonimnim pritužbama niti po pritužbama općenitog, nerazumljivog ili uvredljivog sadržaja.

III. ADRESE ZA DOSTAVU OBRASCA ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI

Uredno popunjeni Obrazac za podnošenje pritužbi potrebno je dostaviti na adresu Društva:

- poštanska adresa: Gradišćanska ulica 34, 10000 Zagreb ili
- adresa elektroničke pošte: info@farveproinvest.com