

POLITIKA POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA

1. Uvod

Raiffeisen Invest d.o.o. (dalje u tekstu: „Društvo“) donosi Politiku postupanja po pritužbama (dalje u tekstu: „Politika“) temeljem članka 26. delegirane Uredbe komisije (EU 2017/565 (dalje u tekstu: „Uredba“).

Cilj ove Politike je ulagateljima i potencijalnim ulagateljima pružiti jasne, točne i ažurirane informacije o postupku rješavanja pritužbi. Politiku potvrđuje Uprava Društva.

Društvo je uspostavilo funkciju upravljanja pritužbama čiji je nositelj Direktor direkcije prodaje i razvoja proizvoda ili njegova zamjena, odnosno drugi djelatnik Direkcije prodaje i razvoja proizvoda sukladno Odluci Uprave Društva (dalje u tekstu: „Ovlaštena osoba za upravljanje pritužbama“).

U okviru funkcije praćenja usklađenosti Voditelj ureda za sukladnost najmanje jednom godišnje analizira pritužbe i podatke o rješavanju pritužbi kako bi se osiguralo da se njima utvrđuju i rješavaju svi rizici odnosno pitanja.

Društvo dostavlja informacije o pritužbama i rješavanju pritužbi Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih institucija najmanje jednom godišnje, do 15. veljače tekuće godine za prethodnu godinu ili češće na zahtjev nadležnih tijela.

Sastavni dio ove Politike su slijedeći interni dokumenti:

- Interna procedura postupanja po pritužbama ulagatelja
- Pravilnik o sukladnosti

2. Način podnošenja pritužbi

Sve pritužbe na rad Društva ulagatelj može dostaviti Društvu u pisanom obliku i to:

- poštom na adresu Društva: Raiffeisen Invest d.o.o., Magazinska cesta 69, 10000 Zagreb
- u bilo kojoj poslovnici Raiffeisenbank Austria d.d.
- putem elektroničke pošte na adresu: rbainvest@rbainvest.hr / info@rba.hr
- autoriziranom porukom putem iDIREKT internetskog bankarstva Raiffeisenbank Austria d.d.

3. Proces i rokovi rješavanja pritužbi

Sve zaprimljene pritužbe rješavaju se promptno, bez odgode, a najkasnije u roku od maksimalno 15 dana od dana zaprimanja pritužbe.

Ukoliko pritužba nije riješena u roku od 7 dana od dana zaprimanja iste, ulagatelj će pisanim putem od strane Društva biti obaviješten o tijeku rješavanja pritužbe te će se Društvo ulagatelju pisanim putem očitovati na dostavljenu pritužbu u roku od maksimalno 15 dana od zaprimanja.

Ovlašteni djelatnik Društva (dalje u tekstu: Djelatnik) koji je zaprimio pritužbu istu evidentira u sustav te pristupa njenom rješavanju. Djelatnik pritužbu proslijeđuje i na Ovlaštenu osobu za upravljanje pritužbama.

U slučaju potrebe Djelatnik pritužbu rješava u suradnji s drugim organizacijskim jedinicama Društva/Raiffeisenbank Austria d.d. prodajnim kanalima (dalje u tekstu: RBA), prema vlastitoj procjeni/odluci i ovisno o tome na koji se segment poslovanja pritužba odnosi.

U slučaju kada se pritužba odnosi na prodajni kanal RBA isti će se prosljediti RBA prodajnom kanalu na rješavanje.

Ukoliko Djelatnik koji rješava pritužbu procjeni (samostalno ili uz sugestiju drugog djelatnika uključenog u proces rješavanja pritužbe) da bi ista mogla rezultirati materijalnom odštetom ulagatelju ili pravnim radnjama o takvoj pritužbi obavještava nadležnog člana Uprave i Voditelja ureda za sukladnost, a u dogovoru sa Upravom ili iznimno samo po odluci Ovlaštene osobe za upravljanje pritužbama kao osobom zaduženom za upravljanje pritužbama, i pravnu službu.

Prilikom odgovora ulagateljima Društvo iznosi svoje stajalište u vezi s pritužbom te ih izvješćuje o mogućnostima koje su im na raspolaganju, uključujući da pritužbu mogu uputiti neposredno, elektronski ili poštom Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, adresa web stranice <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>, odnosno da ulagatelj može pokrenuti građansku tužbu pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti.

Društvo ulagatelju na pritužbu odgovara istim kanalom kojim je pritužba i zaprimljena osim ukoliko ulagatelj izričito nije zatražio drugačiji način odgovora.

Pismeni odgovori na pritužbe koji se šalju poštom šalju se preporučeno s povratnicom.

4. Evidentiranje pritužbi

Svaka zaprimljena pritužba uključujući cjelokupnu korespondenciju i komunikaciju sa ulagateljem kao i dokaz o obavijesti ulagatelju (dokaz o slanju odgovora) evidentiraju se elektronski u Društvu dok se sva izvorna pisana dokumentacija zaprimljena ili otposlana ulagatelju a koja se zadržava u Društvu pohranjuje u izvorniku.

Za čuvanje dokumentacije o pritužbama i mjerama koje su temeljem njih poduzete zadužena je Ovlaštena osoba za upravljanje pritužbama.

5. Završne i prijelazne odredbe

Ova Politika stupa na snagu i primjenjuje se od 25. rujna 2020. godine.

Ova Politika objavljena je na Internet stranici Društva.