



DRUŠTVO ZA UPRAVLJANJE INVESTICIONIM FONDOVIMA
"MANAGEMENT SOLUTIONS" DOO BANJA LUKA

**PRAVILNIK O POSTUPANJU PO
PRIGOVORIMA**

Banja Luka, april 2016. godine

Na osnovu člana 33. Odluke o osnivanju Društva za upravljanje investicionim fondovima „MANAGEMENT SOLUTIONS“ d.o.o. Banja Luka, a u skladu sa Zakonom o izmjenama i dopunama zakona o investicionim fondovima (Službeni glasnik Republike Srpske, broj: 82/15) i Pravilnikom o poslovanju društava za upravljanje investicionim fondovima (Službeni glasnik Republike Srpske, broj: 105/15), Upravni odbor Društva za upravljanje investicionim fondovima “MANAGEMENT SOLUTIONS” d.o.o., na svojoj I (prvoj) sjednici održanoj 13.04.2016. godine, donosi,

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRIGOVORIMA

Član 1.

Pravilnikom o postupanju po prigovorima (u daljem tekstu: „Pravilnik“) Društva nastoji se urediti način postupanja sa prigovorima, odnosno pritužbama vlasnika udjela i akcionara fonda (u daljem tekstu: Investitora), olakšati proces podnošenja prigovora, pojednostaviti procedure podnošenja, reagovanja i nadgledanja primljenih prigovora, odnosno iskoristiti primljene prigovore za unapređenje poslovanja Društva.

Ovim Pravilnikom se uređuje i postupak naknade štete koju je Društvo dužno nadoknaditi investitoru Fonda u slučaju pogrešnog izračuna neto vrijednosti imovine po udjelu odnosno cijene udjela i povrede ograničenja ulaganja.

Na zahtjev odjela i/ili zaposlenog u Društvu koji su navedeni ovim Pravilnikom, u cilju postizanja maksimalne učinkovitosti postupanja Društva te unapređenja poslovanja Društva, u rješavanju prigovora dužni su im pomoći, odnosno učestvovati svi ostali zaposleni Društva.

POSTUPANJE PO PRIGOVORIMA

Član 2.

Prigovori mogu biti upućeni od strane sadašnjih (postojećih) ili bivših (neaktivnih) investitora Društva i/ili njihovih predstavnika.

Član 3.

Prigovor će biti važeći i uzet u obzir samo i jedino ako je sastavljen na jednom od tri službena jezika koja su u upotrebi u Bosni i Hercegovini i dostavljen Društvu putem obrasca za prigovore i ako je potpisan od strane podnosioca prigovora.

Prigovori se zaprimaju u pisanom obliku na sljedeće adrese:

1. DUIF „Management solutions“ d.o.o. Banja Luka, Jovana Dučića 25, 78 000 Banja Luka
2. ili na e-mail adresu: office@management-solutions.biz



Odmah po prijemu prigovora, Društvo će podnosiocu prigovora potvrditi prijem istog.

Ukoliko je zaprimljeni prigovor nepotpun, nerazumljiv ili nejasan, prilikom prijema podneska, Društvo će od podnosioca prigovora, prema dostavljenim kontakt podacima, zatražiti dopunu istog. Ukoliko podnosilac prigovora ne dostavi dopunu na način predviđen ovim Pravilnikom za dostavljanje prigovora i u roku od 3 (tri) radna dana, smatraće se da je odustao od prigovora.

Društvo će nastojati riješiti prigovor u roku od 7 (sedam) radnih dana od zaprimanja prigovora odnosno dopune prigovora u skladu sa prethodnim stavom.

Ukoliko prigovor nije moguće riješiti u roku iz prethodnog stava, Društvo će o istome obavijestiti podnosica prigovora, te će pritom pružiti i informaciju o okvirnom očekivanom trajanju rješavanja prigovora.

Po rješavanju prigovora, Društvo će bez odgađanja o konačnom rezultatu obavijestiti investitora.

Član 4.

Svi zaprimljeni prigovori dostavljaju se licu zaduženom za praćenje usklađenosti sa relevantnim propisima koji ih bez odgađanja odlaže u evidenciju.

Prigovori zaprimljeni putem elektronske pošte navedene u čl.3.st.2. ovog Pravilnika, istovremeno se prosljeđuju na adrese elektronske pošte licu zaduženom za praćenje usklađenosti sa relevantnim propisima, nosioca funkcije interne revizije, te članova uprave Društva.

Po izvršenom evidentiranju prigovora, lice zaduženo za praćenje usklađenosti sa relevantnim propisima bez odgađanja obavještava jedinicu u čiji djelokrug prema unutrašnjoj organizaciji poslovnih procesa unutar Društva spada radnja ili propust koji su predmet prigovora.

Viši rukovodilac jedinice iz prethodnog stava (ili bilo koji drugi zaposleni te jedinice odnosno nosilac relevantne funkcije kod delegiranja poslova na treću osobu kojeg odredi uprava Društva), nadležan je za rješavanje prigovora, što uključuje i cjelokupnu komunikaciju sa podnosiocem prigovora kako je navedeno u prethodnom članu ovog Pravilnika.

Lice koje je nadležno za rješavanje prigovora u skladu sa odredbom iz prethodnog stava, dužno je o svakoj preduzetoj radnji i eventualnom prekoračenju rokova bez odgađanja obavijestiti licu zaduženom za praćenje usklađenosti sa relevantnim propisima.

U situacijama kada se procjeni da bi zaprimljeni prigovor mogao rezultirati pravnim radnjama, za odluku o kontaktiranju pravnih stručnjaka nadležna je uprava Društva. Po rješavanju prigovora (preduzimanju mjera) i obavještavanju podnosioca prigovora, lice

nadležno za rješavanje prigovora dužno je bez odgađanja licu zaduženom za praćenje

usklađenosti sa relevantnim propisima podnijeti izvještaj o mjerama preduzetim u svrhu rješavanja prigovora (stranica br.2 obrasca iz Priloga I ovog Pravilnika), zajedno sa dokazom o obavještenju podnosioca prigovora (dokaz o slanju preporučenom poštom ili e-mailom).

Po zaprimanju izvještaja iz prethodnog stava, lice zaduženo za praćenje usklađenosti sa relevantnim propisima, odlaže izvještaj u evidenciju u kojoj se čuva i sam prigovor, te se sastavlja Izvještaj odnosno obaviještava uprava Društva.

Člana 5.

Za čuvanje dokumentacije o pritužbama i mjerama koje su na osnovu njih preduzete, zaduženo je lice za praćenje usklađenosti sa relevantnim propisima

Evidencija pritužbi vodi se na način da se u posebnom registratoru odlažu prigovori i izvještaji o preduzetim mjerama, u formi obrasca koji je sastavni dio ovog Pravilnika, a kojeg ispunjavaju i potpisuju podnosilac prijave (str.1. obrasca) te lice nadležno za rješavanje pritužbe (str.2. obrasca).

Uz navedeno, moguće je priložiti i drugu relevantnu dokumentaciju.

Član 6.

Procesuiranje prigovora 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 prijemu prigovora, isti mora proslijediti Društvu na mail: office@management-solutions.biz
Lice nadležno za rješavanje prigovora, lice za praćenje usklađenosti sa relevantnim propisima ili uprava Društva mogu u bilo kojem trenutku zatražiti izjašnjavaње treće strane odnosno uključivanje istih u postupak po prigovoru.

Član 7.

Bez uticaja na mogućnost rješavanja sporova pred sudom ili drugim nadležnim organom, Društvo će osigurati uslove za vansudsko rješavanje sporova, putem arbitraže, između Društva i Investitora u Fond kojima Društvo upravlja.

Član 8.

Obrazac za primanje prigovora nalazi se u Prilogu I koji čini sastavni dio ovog Pravilnika.

POSTUPAK NAKNADE ŠTETE

Član 9.



Društvo je odgovorno Investitorima za uredno i savjesno obavljanje poslova propisanih relevantnim zakonskim odredbama, podzakonskim propisima, statutom i prospektom fonda.

U slučaju da Društvo ne obavi ili propusti obaviti, u cjelini ili djelimično, odnosno ako nepropisno obavi bilo koji posao ili dužnost predviđenu zakonom, statutom i prospektom fonda, Društvo odgovara vlasnicima udjela za štetu koja je nanesena posebnoj imovini fonda, a koja je nastala kao posljedica propusta Društva u obavljanju i izvršavanju njegovih dužnosti. Društvo ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica više sile.

Pogrešan obračun cijene udjela

Član 10.

Društvo je dužno izračunati vrijednost udjela saglasno zakonskim i podzakonskim propisima i računovodstvenih procedura.

Depozitar je dužan za svaki dan obračuna vrijednosti udjela sprovesti kontrolu obračuna te o sprovedenome obavijestiti Društvo.

Član 11.

Pogrešan obračun cijene udjela postoji kada se prvobitna izračunata cijena udjela Fonda razlikuje od naknadno tačno utvrđene cijene udjela za isti dan za više od 1% te kada od nastupa iste nije prošlo više od godinu dana osim ukoliko revizor u sklopu revizije finansijskih izvještaja u tekućoj godini za prethodnu godinu ne utvrdi povredu ograničenja ulaganja.

U slučaju pogrešnog obračuna cijene udjela, postupak naknade štete sastoji se od:

- izrade plana naknade štete,
- obavještenja vlasnika udjela o naknadi prouzrokovane štete i
- naknade štete oštećenim vlasnicima udjela u Fondu i/ili Fondu.

Plan naknade štete

Društvo ga je dužno izraditi u roku od 60 dana od dana saznanja za pogrešan obračun.

Plan naknade štete mora sadržavati informacije o:

1. mjerama koje će se preduzeti s ciljem uklanjanja utvrđenih grešaka i naknade štete,
2. novi obračun cijene udjela za svaki dan perioda pogrešnog obračuna,
3. broj vlasnika udjela koji su u periodu pogrešnog obračuna sticali i/ili otuđivali udjele te pojedinačnu i ukupnu visinu naknade koja će se isplatiti vlasnicima udjela i/ili fondu, isplatom novčanog iznosa ili priznavanjem srazmjernog broja udjela,
4. rok u kojem će se o planu naknade štete obavijestiti vlasnici udjela.

Obavještenje vlasnicima udjela



Društvo je dužno u roku od 10 dana od izrade plana naknade štete obavijestiti vlasnike

udjela kojima se treba nadoknaditi šteta po osnovu pogrešnog obračuna cijene udjela. Obavještenje sadrži informacije o:

1. uzroku i samoj grešci pri obračunu cijene udjela,
2. obavezi naknade i visine štete.

Član 12.

U slučaju prvobitne više utvrđene cijene udjela u odnosu na naknadno tačno utvrđenu cijenu za isti dan, Društvo je dužno nadoknaditi štetu vlasnicima udjela, koji su stekli udjele u periodu pogrešnog obračuna, dodjelom udjela ukoliko u navedenom periodu nije bilo uplata i/ili isplata udjela u fondu. U suprotnom Društvo će takvim vlasnicima isplatiti novčana sredstva u iznosu greške.

Društvo je dužno nadoknaditi štetu Fondu uplatom novčanih sredstava u Fond u iznosu jednakom razlici između prvobitne izračunate cijene udjela i naknadno tačno utvrđene cijene udjela pomnoženoj sa brojem otkupljenih udjela u vremenu pogrešnog obračuna.

Član 13.

Ukoliko je prvobitna utvrđena cijena udjela niža u odnosu na naknadno tačno utvrđenu cijenu za isti dan, Društvo je dužno nadoknaditi štetu vlasnicima udjela kojima je otkupilo udjele u periodu pogrešnog obračuna dodjelom udjela ukoliko u navedenom periodu nije bilo uplata i/ili isplata udjela u Fondu. U suprotnom Društvo će takvim vlasnicima isplatiti novčana sredstva u iznosu greške.

Društvo je dužno nadoknaditi štetu Fondu uplatom novčanih sredstava u Fond u iznosu jednakoj razlici između prvobitne izračunate cijene udjela i naknadno tačno utvrđene cijene udjela pomnoženoj sa brojem izdanih udjela u periodu pogrešnog obračuna.

Povreda ograničenja ulaganja

Član 14.

Povreda ograničenja ulaganja smatra se nastalom ukoliko je ista posljedica transakcija koje je sklopilo Društvo, a kojima su se u trenutku njihovog sklapanja prekršila ograničenja u skladu sa zakonski odredbama za više od 10% od ukupno dozvoljenih ulaganja te kada od nastupa iste nije prošlo više od godinu dana osim ukoliko revizor u sklopu revizije finansijskih izvještaja u tekućoj godini za prethodnu godinu ne utvrdi povredu ograničenja ulaganja.

U slučaju povrede ograničenja ulaganja, postupak naknade štete sastoji se od:

- izrade plana naknade štete,
- obavještenja vlasnika udjela o naknadi prouzrokovane štete i

- naknade štete oštećenim vlasnicima udjela u Fondu i/ili Fondu.

Plan naknade štete

Društvo je dužno donijeti u roku od 60 dana od dana saznanja za povredu ograničenja ulaganja. Plan naknade štete mora sadržavati informacije o:

1. imovinskoj poziciji u odnosu na koju je došlo do povrede ograničenja ulaganja,
2. dužini trajanja i razlozima takvog prekoračenja,
3. mjerama koje će se preduzeti sa ciljem usklađenja ulaganja i naknade štete,

Obavještenje vlasnicima udjela

Društvo je u obavezi 10 dana od dana izrade plana naknade štete o istome obavijestiti investitore te pritom navesti uzrok i objasniti pogrešku pri izračunu udjela odnosno obvezu i visinu štete.

Obavještenje sadrži informacije o:

1. uzroku i samoj grešci povredu ograničenja ulaganja
2. obavezi naknade i visine štete.

Član 15.

Društvo je dužno odmah po saznanju za povredu ograničenja ulaganja pokrenuti aktivnosti za usklađivanje ulaganja prodajom imovinske pozicije kojom su prekršena ograničenja ulaganja ili na drugi odgovarajući način. Društvo je dužno uskladiti ulaganja na način da potpuno otkloni povredu ograničenja ulaganja. Kada je prodajom imovinskih pozicija koje su prouzrokovale povredu ograničenja ulaganja nastala dobit, navedena će se dobit dodijeliti Fondu nakon što se odbiju troškovi koji su nastali kupovinom i prodajom imovinskih pozicija koje su prouzrokovale povredu ograničenja ulaganja.

Kada je prodajom imovinskih pozicija koje su prouzrokovale povredu ograničenja ulaganja nastao gubitak, Društvo je dužno fondu nadoknaditi takav gubitak uplatom iznosa koji odgovara razlici između kupovne i prodajne cijene imovine koja je dovela do povrede ograničenja ulaganja. Društvo u ovom slučaju nadoknađuje fondu i transakcijske troškove nastale tokom kupovine i prodaje imovine koja je dovela do povrede ograničenja ulaganja. Društvo je dužno nadoknaditi štetu oštećenim investitorima koji su stekli ili otkupili udjele u periodu od nastanka povrede ograničenja ulaganja do usklađenja ulaganja.

Član 16.

Nakon što izradi plan naknade štete, Društvo će bez odgađanja pristupiti nadoknadi štete oštećenim vlasnicima udjela i/ili fondu, a troškovi koji su nastali u svrhu sprovođenja postupka i mjera naknade štete radi pogrešnog izračuna cijene udjela troškovi su Društva i ne mogu se naplatiti na teret fonda ili vlasnika udjela u fondu.

Član 17.

Za provođenje postupka naknade štete saglasno ovom Pravilniku, te zakonskim i podzakonskim propisa odgovoran je interni revizor Društva, koji će čim sazna za povredu koja bi mogla dovesti do postupka naknade štete, bez odgađanja obavijestiti lice zaduženo za praćenje relevantnih propisa i Upravu Društva.

Za čuvanje dokumentacije o sprovođenju postupka naknade štete, zaduženo je lice za praćenje relevantnih propisa

Evidencija postupaka naknade štete vodi se na način da se u posebnom registratoru odlažu izvještaji o preduzetim mjerama, zajedno sa relevantnom dokumentacijom.

Član 18.

Društvo je dužno da informacije u vezi sa rješavanjem prigovora investitora budu dostupni javnosti putem internet stranice Društva, kao i nadzornim organima investicionih fondova kojima upravlja.

Broj: UO-08-1/16
Datum: 13.04.2016.god

Predsjednik Upravnog odbora

Vladimir Šajatović

Obrazac 1

PRILOG I

I KRATAK OPIS PRIGOVORA

(ispunjava investitor)

Mjesto i datum

Ime i prezime

Opis pritužbe

Svojeručni potpis



Obrazac 2

II PROCESURIRANJE PRIGOVORA

(Ispunjava lice zaduženo za primanje prigovora od strane Društva)

--	--

Datum i vrijeme primanja prigovora

--

Organizaciona jedinica Društva ili partner Društva na koga se prigovor odnosi

--

Koraci za rješavanje pritužbe

--	--

Predviđeni datum i vrijeme za rješavanje pritužbe

--



Rezultat rješavanja prigovora

--	--

Datum i vrijeme rješavanja prigovora

--	--

Lice odgovorno za rješavanje prigovora



