

## 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 podnosići 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