

Врз основа на одредбите од членот 21 став (1) алинеја 29 од Законот за инвестициски фондови (Службен весник на Република Северна Македонија бр. 12/2009, 67/2010, 24/2011, 188/2013, 145/2015, 23/2016, 31/2020, 150/21 и 288/21), член 5 од Правилникот за начин на работење на друштвото за управување со отворени и затворени инвестициски фондови, за начинот на мерење и управување со ризиците кои произлегуваат од работата на отворените и затворените инвестициски фондови и за методологијата за мерење на ризиците од вложувањата во финансиски деривативни инструменти (Службен весник на Република Северна Македонија бр. 1/2022) и член 74 од Статутот на Друштво за управување со инвестициски фондови ВЕГА ФОНДОВИ АД СКОПЈЕ, (во понатамошниот текст: Друштво), Одборот на директори на Друштвото, на ден 13.07.2022 година, ги донесе следните:

ПРОЦЕДУРИ ЗА РЕШАВАЊЕ НА ЖАЛБИ И ПОПЛАКИ

Член 1

Со Процедурите за решавање на поплаки се уредува начинот на поднесување жалби и поплаки од клиенти, како и начинот на постапување од страна на Друштвото при решавање на истите.

Член 2

Жалба/Поплака може да поднесат клиенти и потенцијални клиенти на Друштвото и/или нивни претставници.

Жалбите/Поплаките се доставуваат до Друштвото во форма на Образец за поплаки, кој треба да е соодветно пополнет и потпишан од подносителот на жалбата/жалбата/поплаката. Образецот за поплаки претставува составен дел на овие Процедури (Прилог 1) и истиот ќе биде достапен на веб страната на Друштвото.

Назависно од ова, Друштвото ќе одговори на жалбата/поплаката, дури и ако не е испочитуван претходно опишаниот начин на достава на жалбата/поплаката.

Поплаките се доставуваат во седиштето на Друштвото на поштенска адреса: Вега Фондови АД Скопје, Бул. Св. Климент Охридски бр. 45-1/10, Скопје – со назнака за Лицето одговорно за усогласеност со прописите, или на е-маил адреса: poplaki@vegafondovi.mk.

Член 3

Друштвото е должно да го потврди приемот на жалбата/поплаката во најкраток рок.

Друштвото ќе настојува да решава по поплаките во рок од 30 дена од приемот, односно дополнувањето на истите. Во случај да не може да се испочитува овој рок, Друштвото ќе го извести клиентот за тоа.

По решавање на жалбата/поплаката, Друштвото е должно без одложување да го извести подносителот за резултатот од решавањето.

Член 4

Сите примени поплаки се доставуваат до лицето одговорно за усогласеност со прописите и истото е должно да води евиденција за сите доставени поплаки до Друштвото.

Лицето одговорно за усогласеност со прописите добиените поплаки ги доставува до внатрешниот ревизор, извршните директори и одговорното лице на секторот на кој се однесуваат поплаките.

Доколку добиената поплака е непотполна, неразбирлива или нејасна, при потврдување на приемот на истата, Друштвото ќе побара од подносителот да ја дополни жалбата/поплаката.

Доколку подносителот не изврши дополнување во рок од 3 дена, ќе се смета дека се откажал од жалбата/поплаката.

Член 5

Надлежно лице за решавање на жалбата/поплаката како и за целокупната комуникација со подносителот е одговорното лице на секторот на кој се однесува истата.

За превземените мерки и исходот од решавањето на жалбата/поплаката, надлежното лице за решавање на жалбата/поплаката, ги известува одговорното лице за усогласеност со прописите и извршните директори, како и самиот подносител на жалбата/поплаката.

Лицето одговорно за усогласеност со прописите е должно да води евиденција на добиените известувања за решавање на поплаки.

Член 6

Друштвото за управување е одговорно за вршење на дејноста на управување со инвестициски фонд во согласност со одредбите на Законот за инвестициски фондови, статутот и проспектоот на фондот. Друштвото одговара за штетата причинета на сопствениците на удели во отворениот инвестициски фонд, за делување спротивно на одредбите на Законот за инвестициски фондови, статутот и проспектоот на фондот.

Друштвото за управување со целокупниот свој имот одговара за правните работи склучени во свое име и за сметка на сопствениците на удели во отворениот инвестициски фонд.

Друштвото не одговара за штета настаната како последица на виша сила.

Член 7

За спроведување на постапка на надомест на штета, по добиена поплака согласно овие процедури, надлежен е внатрешниот ревизор, кој по дознавањето за повредата која би можела да доведе до постапка за надомест на штета, без одлагање ги известува лицето одговорно за усогласеност со прописи и извршните директори на Друштвото.

Член 8

Овие Процедури влегуваат во сила и ќе се применуваат со денот на донесување.

Прилог 1: Образец за поплаки

I Краток опис на жалбата/попаката

(пополнува клиент)

Датум	Место

Име	Презиме

Краток опис на жалбата/попаката

Своерачен потпис

II Постапување по жалбата/попаката

(пополнува надлежното лице за постапување по жалбата/попаката)

Датум на прием на жалбата/попаката	Време на прием на жалбата/попаката

Организациска единица на која се однесува жалбата/попаката

Чекори за решавање на жалбата/попаката
--

--

Предвиден рок за решавање на жалбата/попаката:	
--	--

Резултат од решавањето на жалбата/попаката
--

--

Датум на решавање на жалбата/попаката	Време на решавање на жалбата/попаката

Надлежно лице за решавање на жалбата/попаката