
PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA I NAKNADI ŠTETE

InterCapital ETF d.o.o., Zagreb, Masarykova 1, OIB: 62466578523, upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem upisa (MBS): 081650380 (dalje u tekstu: „**Društvo**“), dana 2.5.2025. godine donosi sljedeći

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA I NAKNADI ŠTETE

Definicije

Pojmovi pisani velikim početnim slovom imaju sljedeće značenje:

Agencija	označava Hrvatsku agenciju za nadzor financijskih usluga.
Pravilnik	označava ovaj Pravilnik o postupanju po pritužbama i naknadi štete, uključujući sve kasnije izmjene i dopune.
UCITS	označava otvoreni investicijski (pod)fond s javnom ponudom pod upravljanjem Društva.
UCITS pravilnik	označava Pravilnik o naknadi štete ulagateljima UCITS fonda i/ili UCITS fondu (Narodne novine, br. 16/19, 150/22) uključujući sve kasnije izmjene i dopune.
ZOIF	označava važeći Zakon o otvorenim investicijskim fondovima s javnom ponudom (Narodne novine, br. 44/16, 126/19, 110/21, 76/22, 152/24) uključujući sve kasnije izmjene i dopune.

Uvodna odredba

Članak 1.

Pravilnikom se uređuje način postupanja s pritužbama ulagatelja kao i postupak postupak naknade štete koju je Društvo dužno nadoknaditi ulagateljima i/ili fondu u slučajevima koji su navedeni u ovom Pravilniku.

Postupanje po pritužbama

Članak 2.

Pritužbe mogu uputiti klijenti i potencijalni klijenti Društva i/ili njihovi predstavnici.

Članak 3.

Pritužba bi trebala biti sastavljena na hrvatskom jeziku i dostavljena Društvu putem obrasca za pritužbe i potpisana od podnositelja pritužbe. Neovisno o prethodno navedenom, Društvo će odgovoriti na pritužbu i u slučaju da nisu ispunjene sve prethodno navedene pretpostavke. Pritužbe se zaprimaju u pisanom obliku na sljedeće adrese: - InterCapital ETF d.o.o., Masarykova 1, 10000 Zagreb (na pažnju nositelja compliance funkcije) - ili na e-mail adresu: etfcompliance@intercapital.hr. Pritužbe se mogu podnijeti i putem obrasca koji je dostupan na internetskim stranicama društva i to na sljedećoj poveznici: <https://intercapitaletf.hr/kontakt/> u kojem slučaju se pritužba ne potpisuje. Odmah po zaprimanju pritužbe, Društvo će podnositelju pritužbe potvrditi primitak. Društvo će nastojati riješiti pritužbu u roku od 7 (sedam) radnih dana od njenog zaprimanja, odnosno dopune pritužbe. U slučaju da pritužbu nije moguće riješiti u navedenom roku, Društvo će o tome obavijestiti podnositelja pritužbe (u potvrdi primitka ili naknadnoj obavijesti) te će pritom pružiti i informaciju o okvirnom očekivanom trajanju rješavanja. Po rješavanju pritužbe, Društvo će bez odgode o konačnom rezultatu obavijestiti podnositelja.

Članak 4.

Pritužbe koje su zaprimljene putem elektronske pošte, ali na bilo koju drugu e-mail adresu od one navedene u članku 3. proslijedit će se na Odjel usklađenosti i pravnih poslova, radi daljnjeg rješavanja.

Po izvršenom evidentiranju pritužbe, nositelj compliance funkcije bez odgode obavještava odjel u čiji djelokrug prema unutarnjoj organizaciji poslovnih procesa unutar Društva spada radnja ili propust koji su predmet pritužbe te se pritužba rješava zajednički s voditeljem tog odjela.

Ukoliko je zaprimljena pritužba nepotpuna, nerazumljiva ili nejasna, prilikom potvrde primitka, Društvo će od podnositelja pritužbe, prema dostavljenim kontakt podacima, zatražiti njenu dopunu. Ukoliko podnositelj pritužbe ne dostavi dopunu na način predviđen ovim Pravilnikom za dostavljanje pritužbe i u roku od 3 (tri) radna dana od, smatrat će se da je odustao od pritužbe. Voditelj odjela iz prethodnog stavka (ili bilo koji drugi zaposlenik tog odjela odnosno nositelj relevantne funkcije kod delegiranja poslova na treću osobu kojeg odredi nositelj compliance funkcije ili uprava Društva), nadležan je za rješavanje pritužbe, što uključuje i cjelokupnu komunikaciju sa podnositeljem pritužbe kako je navedeno u prethodnom članku ovog Pravilnika.

Članak 5.

Osoba nadležna za rješavanje pritužbe dostavlja svoje stajalište u vezi s pritužbom klijentima odnosno potencijalnim klijentima te klijente odnosno potencijalne klijente izvješćuju o mogućnostima koje su im na raspolaganju, uključujući informaciju da prijedlog za pokretanje postupka povodom pritužbe mogu uputiti neposredno, elektronski ili poštom Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Ilica 49/II, Zagreb, e-mail: mirenje@hok.hr, <https://www.hok.hr/usluge-rjesavanja-sporova/centar-za-mirenje>, odnosno da klijent može podnijeti tužbu pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti ili putem arbitražnog sudišta.

U slučaju da je ulagatelj potrošač u smislu zakona kojim se uređuje zaštita potrošača isti može pokrenuti postupak za rješavanje sporova protiv Društva i pred ovlaštenim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s posebnim zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Članak 6.

Za čuvanje dokumentacije o pritužbama i mjerama koje su temeljem njih poduzete, zadužen je nositelj compliance funkcije. Evidencija pritužbi vodi se na način da se u zajedničkom folderu na mrežnom disku Društva odlažu pritužbe i odgovori na pritužbe.

Članak 7.

Procesuiranje pritužbi upućenih na rad trećih strana koje su ovlaštene za nuđenje udjela ili na koje je društvo delegiralo pojedine poslove i dalje su u nadležnosti Društva. Treća strana, odmah po primitku pritužbe, istu mora proslijediti Društvu na e-mail adres: etfcompliance@intercapital.hr. Osoba nadležna za rješavanje pritužbe, nositelj compliance funkcije ili uprava Društva mogu u bilo kojem trenutku zatražiti očitovanje treće strane odnosno njihovo uključivanje u postupak rješavanja pritužbe klijenta.

Članak 8.

Bez utjecaja na mogućnost rješavanja sporova pred sudom ili drugim nadležnim tijelom, Društvo će osigurati uvjete za izvansudsko rješavanje sporova između Društva i ulagatelja, putem arbitraže.

Članak 9.

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

Naknada štete

Članak 10.

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

U slučaju da Društvo ne obavi ili propusti obaviti, u cijelosti ili djelomično, odnosno ako nepropisno obavi bilo koji posao ili dužnost predviđenu relevantnim zakonom, prospektom ili pravilima fonda, Društvo odgovara za štetu koja je nanesena zasebnoj imovini fonda, a koja je nastala kao posljedica propusta Društva u obavljanju i izvršavanju njegovih dužnosti, prema kriteriju pretpostavljene krivnje. Društvo ne odgovara za štetu koja je nastala kao posljedica više sile.

Članak 11.

Postupak naknade štete sastoji se od izrade plana naknade štete, dostavljanja obavijesti ulagateljima i naknade štete oštećenim ulagateljima i/ili podfondu.

Društvo provodi postupak naknade štete ulagateljima i/ili podfondu u 3 (tri) slučaja:

(i) Kod bitne pogreške pri izračunu cijene udjela

Društvo je dužno izračunati vrijednost udjela sukladno odredbama ZOIF-a, relevantnih podzakonskih akata i računovodstvenih politika Fonda.

Depozitar je dužan za svaki dan izračuna vrijednosti udjela provesti kontrolu izračuna te o provedenome izvijestiti Društvo, odnosno Agenciju.

U ovom slučaju postupak naknade štete provodi se kada razlika između prvotno izračunate cijene Udjela i naknadno točno utvrđene cijene Udjela za isti dan prelazi 1,00% vrijednosti prvotno izračunate cijene Udjela (**bitna pogreška kod izračuna cijene udjela**). Iznimno, kod novčanih fondova koji posluju u skladu s Uredbom (EU) 2017/1131 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. lipnja 2017. o novčanim fondovima, Društvo je dužno provesti postupak naknade štete kada razlika između prvotno izračunate i naknadno točno utvrđene cijene udjela za isti dan prelazi 0,3% vrijednosti prvotno izračunate cijene udjela, a kod obvezničkih fondova kada ta razlika prelazi 0,7%

Društvo će bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od saznanja za bitnu pogrešku pri izračunu cijene udjela izraditi plan naknade štete i bez odgode ga dostaviti Agenciji.

Plan naknade štete mora sadržavati:

1. primjeren rok, način i postupke kojima će naknaditi nastalu štetu podfondu i/ili ulagateljima,
2. mjere koje će se poduzeti s ciljem uklanjanja utvrđenih bitnih pogrešaka i naknade štete,
3. novi izračun cijene udjela za svaki dan razdoblja pogrešnog izračuna i
4. broj ulagatelja koji su u razdoblju pogrešnog izračuna stjecali i/ili otkupljivali udjele te pojedinačnu i ukupnu visinu naknade koja će se isplatiti ulagateljima i/ili podfondu, isplatom novčanog iznosa ili dodjelom razmjernog broja udjela.

Nakon što Društvo izradi plan naknade štete, bez odgode će pristupiti naknadi štete oštećenim ulagateljima i/ili podfondu.

(ii) Kod prekoračenja ograničenja ulaganja

Prekoračenjem ograničenja ulaganja odnosno povredom ograničenja ulaganja smatraju se u odnosu na UCITS-e: nedopuštena prekoračenja ograničenja ulaganja iz članka 259. stavka 4. ZOIF-a, dakle ona prekoračenja koja su posljedica transakcija koje je sklopilo Društvo, a kojima su se u trenutku njihova

sklapanja prekršila ograničenja ulaganja propisana ZOIF-om, propisima donesenim na temelju ZOIF-a i/ili prospektom UCITS fonda;

U ovim slučajevima postupak naknade štete provodi se u odnosu na UCITS-e kada prekoračenje ograničenja ulaganja iznosi više od 10% od ukupno dozvoljenog ulaganja propisanog člankom 254. stavkom 1. i člancima 255., 256., 257. i 258. ZOIF-a i provedbom transakcija ili usklađenjem ulaganja na drugi odgovarajući način iz članka 13. stavka 1. UCITS Pravilnika nastao je gubitak odnosno šteta za UCITS fond i/ili ulagatelja.

Postupak naknade štete se provodi isključivo ako su oba uvjeta ispunjenja kumulativno. Ako oba uvjeta nisu ispunjena kumulativno, postupak naknade štete se neće provoditi.

Društvo će bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od saznanja za prekoračenje ograničenja ulaganja izraditi plan naknade štete i bez odgode ga dostaviti Agenciji.

Plan naknade štete mora sadržavati:

1. primjeren rok, način i postupke kojima će nadoknaditi nastalu štetu podfonde i/ili ulagateljima,
2. informacije o poziciji imovine u portfelju podfonda u odnosu na koju je došlo do prekoračenja ograničenja ulaganja, duljini trajanja i razlozima takvog prekoračenja,
3. mjere koje će se poduzeti s ciljem usklađenja ulaganja i naknade štete,
4. broj ulagatelja koji su u razdoblju prekoračenja ulaganja stjecali i/ili otkupljivali udjele te pojedinačnu i ukupnu visinu naknade koja će se isplatiti ulagateljima i/ili podfonde

Društvo će nakon što izradi plan naknade štete bez odgode pristupiti naknadi štete oštećenim ulagateljima i/ili podfonde.

(iii) U ostalim slučajevima

Društvo je odgovorno podfonde i ulagateljima za uredno i savjesno obavljanje poslova te odgovara za štetu koja je nanesena imovini podfonda, a koja je nastala kao posljedica propusta Društva u obavljanju i izvršavanju njegovih dužnosti propisanih ZOIF-om, propisima koji su doneseni na temelju navedenih zakona, pravilima i prospektom podfonda.

Društvo je odgovorno za štetu koja nastane imateljima udjela podfonda zbog izdavanja ili otkupa udjela podfonda, kao i zbog propuštanja otkupa udjela podfonda, ako je te radnje ili propuste imatelj udjela učinio na temelju dokumenata ili obavijesti iz članka 183. ZOIF-a. koji su sadržavali neistinite ili nepotpune podatke i informacije ili podatke i informacije koji dovode u zabludu ili na temelju netočnih ili nepotpunih podataka i izjava koje imatelju udjela prosljede osobe koje u ime i za račun Društva obavljaju poslove distribucije udjela podfonda.

Društvo će bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 60 dana od saznanja za nastanak štete izraditi plan naknade štete i bez odgode ga dostaviti Agenciji.

Plan naknade štete mora sadržavati:

1. primjeren rok, način i postupke kojima će naknaditi nastalu štetu podfonde i/ili ulagateljima te mjere koje će se poduzeti s ciljem otklanjanja uzroka nastanka štete,
2. informacije o razlozima nastanka štete,
3. broj ulagatelja koji su pretrpili štetu te pojedinačnu i ukupnu visinu naknade koja će se isplatiti ulagateljima i/ili podfonde.

Nakon što Društvo izradi plan naknade štete, bez odgode će pristupiti naknadi štete oštećenim ulagateljima i/ili podfonde.

Provedene postupke naknade štete za slučaj pogrešnog izračuna vrijednosti udjela i za slučaj povrede ograničenja ulaganja revidira revizor u okviru revizije godišnjih izvještaja podfondova.

Neovisno o kojem je slučaju naknade štete riječ, kada je ukupan iznos isplate radi naknade štete manji od 6.500,00 eura i iznos isplate radi naknade štete po ulagatelju manji od 330,00 eura, planove naknade štete nije potrebno dostaviti Agenciji, te nije potrebno provoditi reviziju provedenih postupaka naknade štete u okviru revizije godišnjih izvještaja podfonda.

Naknada štete neće se provoditi za one ulagatelje za koje je utvrđena visina nastale štete u razdoblju pogrešnog izračuna manja od 1,50 eura.

Razdoblje obeštećenja je:

- u slučaju bitne pogreške izračuna cijene Udjela: razdoblje tijekom kojeg je postojala bitna pogreška pri izračunu cijene Udjela (viša ili niža cijena Udjela) ili,
- u slučaju bitnog prekoračenja ograničenja ulaganja: razdoblje od usklađenja ulaganja do nadoknade gubitka podfonda.

Neovisno o kojem je slučaju naknade štete riječ Društvo je dužno o postojanju obveze naknade štete obavijestiti ulagatelje kojima s te osnove treba naknaditi štetu. Takva obavijest ulagateljima sadrži sljedeće informacije:

1. koji je uzrok i u čemu se sastoji razlog za naknadu štete,
2. visinu štete i obvezu naknade,
3. rokove i način naknade štete.

Obavijest se dostavlja se putem pošte ili na drugom odgovarajućem trajnom mediju u skladu sa ZOIF-om, u roku od 10 dana od izrade plana naknade štete.

Troškovi koji su nastali u svrhu provedbe postupka i mjera naknade štete radi pogrešnog izračuna cijene udjela troškovi su Društva i ne mogu se naplatiti na teret podfonda ili ulagatelja.

Pogrešan izračun cijene udjela

Članak 12.

Društvo za svaki dan razdoblja obeštećenja izrađuje novi izračun cijene Udjela i utvrđuje visinu naknade štete za podfond i po ulagatelju.

U slučaju izračuna više cijene Udjela (kada je prvotno izračunata cijena Udjela viša od naknadno točno utvrđene cijene Udjela za isti dan) Društvo će za svaki dan razdoblja obeštećenja svim ulagateljima koji su:

- stjecali Udjele, dodijeliti broj Udjela u iznosu razlike broja Udjela koji bi stekli na temelju naknadno točno izračunate cijene Udjela i prvotno izračunate cijene Udjela;
- otkupljivali Udjele, umanjiti broj Udjela za iznos razlike broja Udjela koji se otkupio na temelju naknadno točno izračunate cijene Udjela i prvotno izračunate cijene Udjela.

U slučaju izračuna niže cijene Udjela (kada je prvotno izračunata cijena Udjela niža od naknadno točno utvrđene cijene Udjela za isti dan) Društvo će za svaki dan razdoblja obeštećenja svim ulagateljima koji su:

- stjecali Udjele, umanjiti broj Udjela za iznos razlike broja Udjela koji su se stekli na temelju prvotno izračunate cijene Udjela i naknadno točno izračunate cijene Udjela;
- otkupljivali udjele, dodijeliti broj Udjela u iznosu razlike broja Udjela koji bi bili otkupljeni na temelju naknadno točno izračunate cijene Udjela i prvotno izračunate cijene Udjela.

Ukoliko na dan provođenja postupka naknade štete ulagatelj kojem Društvo, u postupku naknade štete:

- dodjeljuje broj Udjela, nema stanje Udjela, Društvo će u ime i za račun tog ulagatelja otkupiti dodijeljene Udjele i isplatiti novčana sredstava po naknadno točno izračunatoj cijeni Udjela
- umanjuje broj Udjela, nema dovoljno stanje Udjela da se umanjenje provede, Društvo će umanjiti broj Udjela za raspoloživo stanje, a ostatak će Društvo uplatiti u podfond u iznos koji predstavlja umnožak broja preostalih Udjela koji se trebaju umanjiti po naknadno točno izračunatoj cijeni Udjela.

Dužnost naknade štete ulagateljima koji su stekli udjele u podfonda u razdoblju pogrešnog izračuna postoji neovisno o tome jesu li u trenutku isplate štete i dalje ulagatelji podfonda ili ne.

Prekoračenje ograničenja ulaganja

Članak 13.

Društvo odmah po saznanju za prekoračenje ograničenja ulaganja usklađuje ulaganja, na način da potpuno otklanja prekoračenje ograničenja ulaganja:

- provedbom transakcija nužnih za potpuno otklanjanje prekoračenja ograničenja ulaganja ili
- osiguravanjem usklađenja na drugi odgovarajući način (npr. dospijeće depozita, nove uplate ili isplate ulagateljima koji uzrokuju prestanak prekoračenja ograničenja ulaganja, promjena načina i metodologije vrednovanja pozicija koje su dovele do prekoračenja kada je to primjenjivo i dr.).

Kada je provedbom transakcija ili usklađenjem ulaganja na drugi odgovarajući način:

- nastala dobit, navedena će se dobit dodijeliti podfondu,
- nastao gubitak, Društvo podfondu nadoknađuje takav gubitak uplatom iznosa podfondu koji odgovara razlici između kupovne i prodajne cijene imovine koja je dovela do prekoračenja ograničenja ulaganja, odnosno ako se otklanjanje prekoračenja ograničenja izvršava na drugi odgovarajući način, Društvo je dužno podfondu naknaditi takav gubitak uplatom iznosa koji odgovara razlici u vrijednosti imovine koja je dovela do povrede ograničenja ulaganja na dan nastupanja povrede ograničenja i vrijednosti imovine na dan usklađenja prekoračenja ulaganja.

Društvo će podfondu nadoknaditi troškove koji su nastali provođenjem transakcija koje su prouzročile prekoračenje ograničenja ulaganja kao i troškove koji su nastali radi otklanjanja navedenog prekoračenja ograničenja ulaganja.

Društvo će u imovini podfonda evidentirati i usklađivati potraživanje od Društva za iznos svih obveza Društva sukladno ovom članku na svaki dan provođenja transakcija usklađenja do potpunog otklanjanja prekoračenja ulaganja.

U slučaju propuštanja pravovremenog evidentiranja navedenih potraživanja u imovini podfonda, a koje bi dovelo do bitne pogreške kod izračuna cijene Udjela (u ovom slučaju niža cijena Udjela) primijeniti će se postupci obeštećenja ulagatelja i/ili podfonda, odnosno Društvo će biti u obvezi naknaditi štetu ulagatelju i/ili podfondu.

Članak 14.

Za provođenje postupka naknade štete sukladno ovom Pravilniku, te odredbama ZOIF-a, relevantnih podzakonskih propisa odgovoran je interni revizor Društva, koji će čim sazna za povredu koja bi mogla dovesti do postupka naknade štete, bez odgode obavijestiti nositelja compliance funkcije i Upravu Društva.

Članak 15.

Za čuvanje dokumentacije o provođenju postupka naknade štete, zadužen je nositelj compliance funkcije. Evidencija postupaka naknade štete vodi se na način da se u zajedničkom folderu na mrežnom disku Društva odlažu izvještaji o poduzetim mjerama, zajedno s relevantnom dokumentacijom.

Završne odredbe

Članak 16.

Ove izmjene i dopune Pravilnika stupaju na snagu danom donošenja, čime se stavlja izvan snage raniji pravilnik.

* * *

Krešo Vugrinčić, predsjednik Uprave
InterCapital ETF d.o.o.

PRILOG I.

I KRATAK OPIS PRITUŽBE

(ispunjava klijent)

--	--

Mjesto i datum

--	--

Ime i prezime

--

Kratak opis pritužbe

--

Vlastoručni potpis