

**УПАТСТВО ЗА ПОДНЕСУВАЊЕ ПОПЛАКИ**  
**ОД ИНДИВИДУАЛНИТЕ КЛИЕНТИ И ИНВЕСТИТОРИТЕ ВО ФОНДОВИТЕ**  
**СО КОИ УПРАВУВА ВФП ФОНД МЕНАЏМЕНТ АД СКОПЈЕ**

Друштвото ги известува своите клиенти дека во насока на подобрување на своите услуги на своите клиенти им овозможува лесно и непречено да доставуваат поплаки кои претставуваат било какви изјави на незадоволство од одредена постапка, процес или услуга, пријави на одредени пропусти во евиденцијата на личните податоци на инвеститорите на Фондот, приговори и забелешки кои се однесуваат на транспарентноста на податоците, ургенции или жалби од секаков вид.

**Достава на поплаки:**

Инвеститорите во фондовите и сите индивидуални клиенти можат да ја изразат својата поплака преку пополнување образец за поплаки и негово доставување директно во просториите на Друштвото, преку пошта или преку електронска пошта.

Формуларот може да се подигне од просториите на Друштвото или да се преземе од веб-страницата на Друштвото.

Во просториите на Друштвото се поставени прецизно обележани сандачиња за поплаки и коментари во кои Инвеститорите во фондовите и сите индивидуални клиенти можат да ги депонираат своите поплаки, а пополнетите обрасци за поплаки можат да се достават и на следните e-mail адреси: [info@wvpfondovi.mk](mailto:info@wvpfondovi.mk) или [contact@wvpfondovi.mk](mailto:contact@wvpfondovi.mk)

**Потврда за прием**

Друштвото ќе го информира инвеститорот кое ја поднел поплаката дека поплаката е примена преку испраќање на потврда за прием, најдоцна три работни дена по приемот на поплаката.

**Решавање и одговор на доставена поплака**

Друштвото ќе донесе одлука или заклучок и за одлученото ќе го информира подносителот најдоцна 15 дена од приемот на поплаката.

Писмените одговори до подносителите на поплаки треба да содржат причини, објаснувања и информации врз кои ќе се базира одлуката или заклучокот на поплаката.