



**PRAVILNIK O OBRAVNAVANJU PRITOŽB družbe
INTERKAPITAL vrijednosni papiri d.o.o.**

1. člen

Ta pravilnik ureja način obravnave pritožb strank in si prizadeva olajšati postopek vlaganja pritožb, poenostaviti postopke vložitve, odzivanja in spremljanja prejetih pritožb in uporabiti prejete pritožbe za izboljšanje poslovanja družbe.

Postopki, predvideni v tem Pravilniku, se nanašajo na pritožbe strank in potencialnih strank Družbe. Na zahtevo oddelkov in/ali zaposlenih v Družbi, ki so izrecno omenjeni v tem Pravilniku, so za povečanje učinkovitosti poslovanja Družbe in izboljšanje poslovanja Družbe na splošno vsi ostali zaposleni v Družbi dolžni pomagati pri reševanju pritožb.

2. člen

Pritožba bo veljavna in upoštevana le, če je dostavljena Družbi prek pritožbenega obrazca in če ga podpiše vlagatelj pritožbe.

Pritožbe sprejemajo pisno na naslednje naslove:

- Interkapital vrijednosni papiri d.o.o., Masarykova 1, 10 000 Zagreb

(v vednost imetniku funkcije skladnosti)

- ali na naslov e-pošte pritužbe@intercapital.hr

Takoj po prejemu pritožbe bo Družba pritožniku potrdila prejem.

Če je prejeta pritožba nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, po potrditvi prejema Družba od pritožnika v skladu s posredovanimi kontaktnimi podatki zahteva, da jo ta dopolni.

Če pritožnik dopolnitve ne predloži na način, določen s tem Pravilom za vložitev pritožbe, in v roku 3 (treh) delovnih dni od tega, se šteje, da je pritožbo umaknil.

Družba si bo prizadevala rešiti pritožbo v roku 7 (sedmih) delovnih dni od prejema pritožbe ali dopolnitve pritožbe v skladu s prejšnjim odstavkom.

Če pritožbe ni mogoče rešiti v roku iz prejšnjega odstavka, Družba o tem obvesti pritožnika (v potrdilu o prejemu ali poznejšem obvestilu) in zagotovi tudi podatke o predvidenem pričakovanem trajanju reševanja pritožbe.

Po rešitvi pritožbe bo Družba stranko nemudoma obvestila o končnem rezultatu.

3. člen

Vse prejete pritožbe se pošljejo imetniku funkcije *skladnosti*, ki jih takoj vpiše v evidenco.

Pritožbe, prejete po elektronski pošti iz 2. odst., 2. člena tega Pravilnika se istočasno pošljejo na elektronske naslove imetnika funkcije skladnosti, nosilca notranje revizije in članov uprave Družbe.

Po zaključenem beleženju pritožbe, imetnik funkcije skladnosti nemudoma obvesti oddelek, v okviru katerega notranja organizacija poslovnih procesov v družbi vključuje ukrepe ali opustitve, ki so predmet pritožbe.

Za reševanje pritožbe je odgovoren vodja oddelka iz prejšnjega odstavka (ali kateri koli drugi zaposleni v tem oddelku ali nosilec ustrezne funkcije pri prenosu nalog tretji osebi, ki jo imenuje nosilec funkcije skladnosti ali vodstvo družbe), ki vključuje vso komunikacijo s pritožnikom, kot je navedeno v prejšnjem členu tega Pravilnika.

Oseba, odgovorna za reševanje pritožbe v skladu z določbo prejšnjega odstavka, imetnika funkcije skladnosti nemudoma obvesti o vseh izvedenih ukrepih in morebitnih zamudah.

Ko oseba, odgovorna za reševanje pritožbe, meni, da je znotraj iste zadeve potrebno izvesti in/ali dodeliti določene popuste/proti-usluge Stranki, pridobi pisno odobritev uprave Družbe (lahko tudi v elektronski obliki).

V primerih, ko se oceni, da bi lahko zaradi prejete pritožbe prišlo do pravnih ukrepov, je za odločitev, da se obrne na pravne strokovnjake, odgovorno vodstvo Družbe.

Oseba, odgovorna za reševanje pritožbe, predloži svoje stališče glede pritožbe strankam ali potencialnim strankam in stranke ali potencialne stranke obvesti o možnostih, ki so jim na voljo, vključno s tem, da lahko pošljejo predlog za začetek pritožbenega postopka neposredno, elektronsko ali po pošti Spravnemu centru pri Hrvaški gospodarski zbornici na naslov Ilica 49/II, Zagreb, e-pošta: mirenje@hok.hr, http://www.hok.hr/centar_za_mirenje, to pomeni, da lahko stranka vloži civilno tožbo pred rednim sodiščem Republike Hrvaške, ki ima splošno pristojnost.

Po rešitvi pritožbe (sprejetju ukrepov) in obvestitvi pritožnika oseba, odgovorna za reševanje pritožbe, imetniku funkcije skladnosti takoj predloži poročilo o ukrepih, sprejetih za rešitev pritožbe (stran 2 obrazca v prilogi k temu Pravilniku), skupaj z dokazilom o obvestitvi pritožnika (dokazilo o pošiljanju s priporočeno pošto ali e-pošto).

Po prejemu poročila iz prejšnjega odstavka imetnik funkcije skladnosti poročilo vloži v evidenco, v kateri se hrani pritožba, in pripravi poročilo o skladnosti ali obvesti vodstvo Družbe.

4. člen

Nosilec funkcije skladnosti je odgovoren za vodenje dokumentacije o pritožbah in sprejetih ukrepih na njihovi podlagi na način in v rokih, določenih v Pravilniku o organizacijskih zahtevah za opravljanje investicijskih storitev in opravljanje investicijskih dejavnosti in dodatnih storitev (NN 5/2009).

Evidenca pritožb se vodi na tak način, da se v zasebnem registru vložijo pritožbe in poročila o sprejetih ukrepih, v obliki obrazca, ki je sestavni del tega Pravilnika, katerega izpolnijo in podpišejo vlagatelji prijave (stran 1 obrazca) in oseba, odgovorna za reševanje pritožbe (stran 2 obrazca). Poleg tega se lahko priloži tudi druga ustrezna dokumentacija.

6. člen

Obravnavajo pritožbe v zvezi z delom povezanih predstavnikov družbe in tretjih oseb, katere je Družba pooblastila za izvajanje poslovanja, je še naprej v pristojnosti Družbe. Povezan zastopnik ali tretja oseba mora nemudoma po prejemu pritožbe pritožbo posredovati Družbi po e-pošti: pritužbe@intercapital.hr. Oseba, odgovorna za reševanje pritožbe, nosilec funkcije skladnosti ali vodstvo Družbe lahko kadar koli zahtevajo izjavo povezanega zastopnika ali tretje osebe ali jih vključijo v strankin postopek pritožbe.

7. člen

Obrazec za pritožbo je v Prilogi I, ki je sestavni del tega Pravilnika.

Ta Pravilnik začne veljati 27. julija 2018, od istega datuma pa preneha veljati prejšnji Pravilnik o obravnavi pritožb strank Družbe z dne 12. januarja 2009 s spremembami z dne 27. junija 2018.

Matko Maravić
predsednik Uprave

Danijel Delač
Član Uprave

PRILOGA I

I KRATEK OPIS PRITOŽBE

(izpolni stranka)

--	--

Kraj in datum

--	--

Ime in priimek, EMŠO, če gre za potencialnega investitorja – naslov ali elektronska pošta

--

Kratek opis pritožbe

--

Lastnoročni podpis

II OBRAVNAVANJE PRITOŽBE

(Izpolni zaposleni v Družbi, ki je zadolžen za reševanje pritožbe)

--	--

Datum in ura prejema pritožbe

--	--

Organizacijska enota Družbe, s tem povezanim prejemnikom ali tretjo osebo, na katero se pritožba nanaša

--

Predvideni koraki za reševanje pritožbe

--	--

Predviden čas za reševanje pritožbe

--

Ukrepi, sprejeti za reševanje pritožbe (rezultat)

--	--

Datum in ura reševanja pritožbe

--	--

Oseba, odgovorna za reševanje pritožbe – ime in priimek, podpis