



**PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA društva
INTERKAPITAL vrijednosni papiri d.o.o.**

Verzija¹	2018-07
Relevantne organizacijske jedinice	<ul style="list-style-type: none">• Sve organizacijske jedinice• Odjel pravnih poslova i praćenja usklađenosti
Datum donošenja/zadnje revizije	27. srpnja 2018.

¹ Popis svih verzija sa izmjenama dan je u Prilogu III Politike.

Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se način postupanja sa pritužbama klijenata te se nastoji olakšati proces podnošenja pritužbi, pojednostaviti procedura podnošenja, reagiranja i nadgledanja zaprimljenih pritužbi odnosno iskoristiti zaprimljene pritužbe za unaprjeđenje poslovanja Društva.

Postupanja predviđena ovim Pravilnikom odnose se na pritužbe klijenata i potencijalnih klijenata Društva.

Na zahtjev odjela i/ili zaposlenika Društva koji su izrijekom navedeni u ovim Pravilnikom, u cilju postizanja maksimalne učinkovitosti postupanja Društva te unaprjeđenja poslovanja Društva općenito, u rješavanju pritužbi dužni su im pomoći/sudjelovati i svi ostali zaposlenici Društva.

Članak 2.

Pritužba će biti valjana i uzeta u obzir samo i jedino ako je dostavljena Društvu putem obrasca za pritužbe i ako je potpisana od strane podnositelja pritužbe.

Pritužbe se zaprimaju u pisanom obliku na sljedeće adrese:

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

(na pažnju nositelja compliance funkcije)

- ili na e-mail adresu pritužbe@intercapital.hr.

Odmah po zaprimanju pritužbe, Društvo će podnositelju pritužbe potvrditi primitak.

Ukoliko je zaprimljena pritužba nepotpuna, nerazumljiva ili nejasna, prilikom potvrde primitka, Društvo će od podnositelja pritužbe, prema dostavljenim kontakt podacima, zatražiti dopunu iste.

Ukoliko podnositelj pritužbe ne dostavi dopunu na način predviđen ovim Pravilnikom za dostavljanje pritužbe i u roku od 3 (tri) radna dana od, smatrati će se da je odustao od pritužbe.

Društvo će nastojati riješiti pritužbu u roku od 7 (sedam) radna dana od zaprimanja pritužbe odnosno dopune pritužbe u skladu sa prethodnim stavkom.

Ukoliko pritužbu nije moguće riješiti u roku iz prethodnog stavka, Društvo će o istome obavijestiti podnositelja pritužbe (u potvrdi primitka ili naknadnoj obavijesti) te će pritom pružiti i informaciju o okvirnom očekivanom trajanju rješavanja pritužbe.

Po rješavanju pritužbe, Društvo će bez odgode o konačnom rezultatu obavijestiti klijenta.

Članak 3.

Sve zaprimljene pritužbe dostavljaju se nositelju compliance funkcije koji ih bez odgode odlaže u evidenciju.

Pritužbe zaprimljene putem elektronske pošte navedene u čl.2.st.2. ovog Pravilnika, istovremeno se proslijeđuju na adrese elektronske pošte nositelja compliance funkcije, nositelja funkcije interne revizije te članova uprave Društva.

Po izvršenom evidentiranju pritužbe, nositelj compliance funkcije bez odgode obavještava odjel u čiji djelokrug prema unutarnoj organizaciji poslovnih procesa unutar Društva spada radnja ili propust koji su predmet 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.

Osoba koja je nadležna za rješavanje pritužbe u skladu sa odredbom prethodnog stavka, dužna je o svakoj poduzetoj radnji i eventualnom prekoračenju rokova bez odgode obavijestiti nositelja compliance funkcije.

Kada osoba koja je nadležna za rješavanje pritužbe procjeni da je u sklopu istog potrebno izvršiti i/ili dodijeliti određene rabate/protuusluge klijentu, dužna je za isto ishoditi pisano odobrenje uprave Društva (može i elektronskim putem).

U situacijama kada se procjeni da bi zaprimljena pritužba mogla rezultirati pravnim radnjama, za odluku o kontaktiranju pravnih stručnjaka nadležna je uprava Društva.

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 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, http://www.hok.hr/centar_za_mirenje, odnosno da klijent može pokrenuti građansku tužbu pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti.

Po rješavanju pritužbe (poduzimanju mjera) i obavještanju podnositelja pritužbe, osoba nadležna za rješavanje pritužbe dužna je bez odgode nositelju compliance funkcije podnijeti izvještaj o mjerama poduzetima u svrhu rješavanja pritužbe (stranica br.2 obrasca iz Priloga ovog Pravilnika), zajedno sa dokazom o obavijesti podnositelju pritužbe (dokaz o slanju preporučenom poštom ili e-mailom).

Po zaprimanju izvještaja iz prethodnog stavka, nositelj compliance funkcije, odložiti će izvještaj u evidenciju u kojoj se čuva i sama pritužba te će o svemu sastaviti compliance izvještaj odnosno obavijestiti upravu Društva.

Članak 4.

Za čuvanje dokumentacije o pritužbama i mjerama koje su temeljem njih poduzete, na način i u rokovima predviđenima Pravilnikom o organizacijskim zahtjevima za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti i pomoćnih usluga (NN 5/2009), zadužen je nositelj compliance funkcije.

Evidencija pritužbi vodi se na način da se u zasebnom registratoru odlažu pritužbe i izvještaji o poduzetim mjerama, u formi obrasca koji je sastavni dio ovog Pravilnika, a kojeg ispunjavaju i potpisuju podnositelj prijave (str.1. obrasca) te osoba nadležna za rješavanje pritužbe (str.2. obrasca). Uz navedeno, moguće je priložiti i drugu relevantnu dokumentaciju.

Članak 6.

Procesuiranje pritužbi upućenih na rad vezanih zastupnika društva te trećih strana kojima je društvo delegiralo poslove i dalje su u nadležnosti Društva. Vezani zastupnik ili treća strana, odmah po primitku pritužbe, istu mora proslijediti Društvu na mail: pritužbe@intercapital.hr. Osoba nadležna za rješavanje pritužbe, nositelj compliance funkcije ili uprava Društva mogu u bilo kojem trenutku zatražiti očitovanje vezanog zastupnika ili treće strane odnosno uključivanje istih u postupak po pritužbi klijenta.

Članak 7.

Obrazac zaprimanja pritužbi nalazi se u Prilogu I koji čini sastavni dio ovog Pravilnika.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 27. srpnja 2018. godine te sa istim datumom prestaje važiti raniji Pravilnik procesuiranja pritužbi klijenata Društva od 12. siječnja 2009. godine sa izmjenama od dana 27. lipnja 2018.

Matko Maravić
predsjednik Uprave

Danijel Delač
Član Uprave

PRILOG I

I KRATAK OPIS PRITUŽBE

(ispunjava klijent)

--	--

Mjesto i datum

--	--

Ime i prezime, OIB, ukoliko je riječ o potencijalnom ulagatelju - adresa ili e-mail

--

Kratki opis pritužbe

--

Vlastoručni potpis

II POSTUPANJE PO PRITUŽBI

(Ispunjava zaposlenik Društva zadužen za rješavanje pritužbe)

--	--

Datum i vrijeme zaprimanja pritužbe

--

Organizacijska jedinica Društva, vezano izastupnik ili treća strana na koju se pritužba odnosi

--

Predviđeni koraci za rješavanje pritužbe

--	--

Predviđeno vrijeme za rješavanje pritužbe

--

Mjere poduzete u svrhu rješavanja pritužbe (rezultat)

--	--

Datum i vrijeme rješavanja pritužbe

--	--

Osoba odgovorna za rješavanje pritužbe – ime i prezime, potpis