

Temeljem odredbi Zakona o tržištu kapitala (NN 88/08, 146/08, 74/09, 54/13, 159/13, 18/15) dalje: ZTK i Članka 9. Pravilnika o organizacijskim zahtjevima za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti i pomoćnih usluga, politikama primitaka i kriterijima za značajna investicijska društva (NN, br. 31/14) Uprava investicijskog društva Credos d.o.o.(dalje: ID), Nemčićeva 7, Zagreb, donosi:

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

Ovim Pravilnikom se uređuje način zaprimanja pritužbe i postupanje po zaprimljenoj pritužbi klijenta investicijskog društva (dalje: ID).

- I. Zaprimanje pritužbe klijenta
- II. Postupanje po pritužbi klijenta

I. ZAPRIMANJE PRITUŽBE KLIJENTA

Članak 1.

ID pritužbu klijenta zaprima isključivo u pismenom obliku.

Članka 2.

ID je propisalo obrazac P1, koji se nalazi u prilogu ovog Pravilnika, a klijent ID ga ispunjava u slučaju potrebe za pritužbom na rad ID-a u onom segmentu koji se odnosi na pružanje usluge ID-a tom klijentu.

Članak 3.

ID osigurava da je obrazac P1 pritužbe klijentu dostupan u prostorijama ID-a gdje se odvija poslovanje s klijentima, u prostorijama vezanog zastupnika gdje se odvija poslovanje s klijentima, u svakoj poslovnicu ID-a i na internetskim stranicama ID-a.

Članak 4.

ID pritužbu klijenta zaprima na način propisan člankom 1., člankom 2. i člankom 3. Pravilnika o identifikaciji, razvrstavanju i početku suradnje s klijentom.

II. POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA KLIJENTA

Članak 5.

Svaka osoba zaposlena u ID-u koja zaprimi obrazac P1, na način propisan člankom 2. i člankom 4. ovog Pravilnika, dužna je predmetnu pritužbu i informaciju o njoj dostaviti svakom članu Uprave ID-a.

U slučaju odsutnost članova Uprave, dužna je Pritužbu dostaviti najmanje jednom članu Uprave, a kada je to potrebno i elektronskim putem.

Članak 6.

Uprava ID-a dužna je razmotriti Pritužbu klijenta najkasnije jedan dan od dana zaprimanja obavijesti o Pritužbi.

Ukoliko članovi Uprave ID-a nisu prisutni u spomenutom roku u uredskim prostorijama ID-a, predmetnu raspravu mogu izvršiti i putem razmjenjivanja elektronskih poruka.

Članka 7.

Ukoliko obavijest iz članka 5. ovog Pravilnika zaprimi samo jedan član Uprave, dužan je najkasnije u roku od jednog radnog dana predmetnu obavijest dostaviti ostalim članovima Uprave, osim kada to nije moguće zbog potpune nedostupnosti ostalih članova Uprave.

Članak 8.

Uprava ID-a nakon postupanja po odredbama članka 6. ovog Pravilnika će donijeti Odluku o mogućnostima rješenja problema s klijentom ili donijeti Zaključak o nepostojanju problema s klijentom.

U slučaju potrebe, Uprava ID-a može produžiti rok od onog navedenog u članku 6. ovog Pravilnika za razmatranje problema i donošenje Odluke o postupanju po Pritužbi klijenta.

Članak 9.

U slučaju bilo koje od situacija opisanih u članku 8. ovog Pravilnika, Uprava ID-a će o istima odmah pismeno obavijestiti klijenta putem preporučene pošiljke.

Članak 10.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja. Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaju važiti odredbe Pravilnika o postupanju po pritužbama klijenata od 8.travnja 2013. godine.

Zagreb, 22.10.2015. godine

UPRAVA