

Temeljem odredbi članka 52. Zakona o tržištu kapitala (NN 65/2018) i članka 26. Delegirane Uredbe Komisije (EU) 2017/565, Uprava investicijskog društva Credos d.o.o., Nemčićeva 7, Zagreb, (dalje: ID), donosi:

PRAVILNIK O POLITICI I POSTUPCIMA UPRAVLJANJA S PRITUŽBAMA KLIJENATA I POTENCIJALNIH KLIJENATA

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Pravilnikom i temeljem njegovih odredbi ID uspostavlja, provodi i održava učinkovite i transparentne politike i postupke upravljanja pritužbama klijenata i potencijalnih klijenata.

ID se obvezuje sve zaprimljene pritužbe, bez obzira radi li se o postojećim ili potencijalnim klijentima, rješavati što je moguće brže i bez ikakvih nepotrebnih odlaganja, ovisno o okolnostima svakog pojedinog slučaja. Sve informacije koje će podnositelj pritužbe primiti od ID biti će jasne i točne, te prilagođene svakom podnositelju pritužbe.

2. ZAPRIMANJE PRITUŽBE

Članak 1.

ID pritužbu klijenta ili potencijalnog klijenta (dalje: Podnositelj pritužbe) zaprima isključivo u pismenom obliku. Podnošenje pritužbe se ne naplaćuje.

Članak 2.

ID je propisalo obrazac P1, koji se nalazi u prilogu ovoga Pravilnika. Podnositelj pritužbe ispunjava obrazac svojim osobnim i kontakt podacima uz što jasniji i konkretniji opis događaja kojim mu je, prema njegovom mišljenju, povrijeđeno neko njegovo pravo.

ID je ustrojilo Registar pritužbi, te se svaka pritužba zaprima pod poslovnim brojem. Broj svake zaprimljene pritužbe nosi oznaku godine u kojoj je zaprimljena te broj od 1 nadalje, ovisno o vremenskom redoslijedu zaprimanja.

Članak 3.

ID osigurava da je obrazac P1 pritužbe klijentu ili potencijalnom 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.

3. POSTUPANJE PO PRITUŽBI

Članak 4.

Pritužbu može zaprimiti svaka osoba zaposlena u ID. Nakon zaprimanja pritužbe, ID će Podnositelja pritužbe izvijestiti o primitku i broju pod kojim je pritužba registrirana. Osoba koja zaprimi obrazac P1, na način propisan člankom 2. i člankom 3. ovoga Pravilnika, dužna je predmetnu pritužbu dostaviti Kontroloru ID, a u njegovoj odsutnosti najmanje jednom članu Uprave ID-a. Ukoliko je potrebno, osoba koja je zaprimila pritužbu dostavlja je jednoj od navedenih osoba i elektronskim putem.

Članak 5.

Kontrolor ID dužan je razmotriti pritužbu najkasnije 7 (sedam) dana od dana zaprimanja. Ovaj rok može se produžiti jedino ukoliko je riječ o slučaju za koji je potrebno provesti dodatne postupke radi nespornog utvrđivanja svih potrebnih činjenica. U svrhu razmatranja pritužbe, Kontrolor je dužan provesti sve potrebne radnje kako bi utvrdio okolnosti pod kojima je došlo do možebitne povrede prava Podnositelja pritužbe, uključivo ispitivanje svih zaposlenika ID. Ukoliko se zaprimljena pritužba odnosi na nekog od člana Uprave ID, Kontrolor će ga izuzeti iz sudjelovanja u rješavanju predmeta. Kontrolor ID, u smislu prethodnog stavka ovoga članka, tijekom razmatranja pritužbe može, ukoliko smatra potrebnim radi utvrđivanja činjeničnog stanja, pozvati Podnositelja pritužbe da pridonese određene dokaze kojima će potkrijepiti svoje tvrdnje da mu je određenim postupanjem ili propuštanjem postupanja ID povrijedio određena prava. Nakon provođenja svih potrebnih radnji, Kontrolor će donijeti zaključak o zaprimljenoj pritužbi, te ga predati Upravi ID na daljnje postupanje.

Članak 6.

Uprava ID po zaprimanju pritužbe i zaključka od kontrolora, dužna je donijeti stajalište o pritužbi u roku od 7 (sedam) dana od zaprimanja. Ovaj rok može se dodatno produžiti jedino ukoliko Uprava ID smatra da je riječ o slučaju za koji je potrebno provesti nove dodatne postupke radi nespornog utvrđivanja svih potrebnih činjenica.

Uprava ID će prilikom donošenja stajališta učiniti sve što je moguće da se pritužba riješi mirnim i izvansudskim putem. Zauzeto stajalište ID će dostaviti Podnositelju pritužbe u pismenom obliku, na način dogovoren prilikom predaje pritužbe: putem preporučene ili elektronske pošte, faxom, odnosno osobno u uredu ID.

Ako Podnositelj pritužbe nije zadovoljan konačnim rješenjem, može o tome obavijestiti Hrvatsku agenciju za nadzor financijskih usluga (HANFA) odnosno podnijeti joj predstavku, te podnijeti prijedlog za mirenje, odnosno eventualno pokrenuti alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) ili nekom od

drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama;

Prijedlog za mirenje može se podnijeti Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I (<https://hrvatskaudrugamazamirenje.wordpress.com>) ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

ID će sudjelovati u postupku koji bi se vodio u povodu takva prijedloga potrošača (Podnositelja pritužbe) za mirenje.

Članak 7.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja. Stupanjem na snagu ovog Pravilnika u cijelosti prestaje važiti Pravilnik o postupanju po pritužbama klijenata od 22.10.2015. godine.

U Zagrebu, 24.1.2019. godine

UPRAVA ID