

Pravilnik o prigovorima (pritužbama) klijenata Banke u svezi obavljanja brokerskih poslova

I. UVODNE ODREDBE

I.I. CILJ

Članak 1.

Ovim Pravilnikom o prigovorima (pritužbama) klijenata Banke u svezi obavljanja brokerskih poslova (u daljnjem tekstu: Pravilnik) propisuju se pravila, postupci i odgovarajuće mjere koje poduzima Istarska kreditna banka Umag d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) kao kreditna institucija na temelju odobrenja Hrvatske narodne banke i suglasnosti Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga sukladno Zakonu o tržištu kapitala (u daljnjem tekstu: Zakon), a koja je registrirana kod nadležnog suda za pružanje investicijske usluge izvršavanja naloga za račun klijenta, radi rješavanja prigovora (pritužbi) sadašnjeg ili potencijalnog klijenta (u daljnjem tekstu: klijent) prilikom obavljanja brokerskih poslova.

I.II. KORISNICI

Članak 2.

Ovaj se Pravilnik primjenjuje na Sektor Riznicu i financijska tržišta – Referadu za poslovanje s vrijednosnim papirima kao i na sve organizacijske dijelove Banke koji sudjeluju u ostvarenju cilja iz prethodnog članka.

I.III. UTJECAJ NA POSLOVNI PROCES

Članak 3.

Ovaj Pravilnik utječe posredno ili neposredno na sve poslovne procese u Banci vezane za cilj ovog Pravilnika.

II. USKLAĐENOST

Članak 4.

Na predmet ovog Pravilnika primjenjuju se vezane odredbe Zakona te vezane odredbe ostalih regulatornih odluka, uredbi i direktiva i važećih pozitivnih propisa kao i odredbe internih akata Banke, kada je primjenljivo.

III. PRIGOVORI (PRITUŽBE) KLIJENATA BANKE U SVEZI OBAVLJANJA BROKERSKIH POSLOVA

Članak 5.

Klijent može podnijeti Banci prigovor (pritužbu) ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Općih uvjeta o obavljanju brokerskih poslova i ostalih važećih zakonskih propisa.

Pismeni prigovor (pritužba) može se podnijeti na jedan od sljedećih načina:

- osobnom predajom u poslovnicu Banke
- poštom na adresu:
Istarska kreditna banka Umag d.d.
Odjel za upravljanje ljudskim resursima, odnose s javnošću i opće poslove
E.Miloša 1
52470 Umag
- telefaksom na broj 052/702-388
- na elektroničku adresu:
callcentar@ikb.hr

Prigovor (pritužba) se može uputiti u slobodnoj formi ili putem obrasca za tu namjenu koji je dostupan na internetskoj stranici Banke www.ikb.hr i u organizacijskim jedinicama Banke. Banka



će podnositelju prigovora (pritužbe) potvrditi primitak istoga.

Prigovor (pritužba) mora sadržavati popunjene osobne podatke podnositelja prigovora (pritužbe): ime i prezime, odnosno naziv ili tvrtka, OIB, adresa, datum podnošenja prigovora (pritužbe), detaljan opis događaja ili situacije koje su izazvale nezadovoljstvo koje je predmet prigovora (pritužbe), dokaz osnovanosti prigovora (pritužbe) te potpis podnositelja prigovora (pritužbe).

Ukoliko je zaprimljeni prigovor (pritužba) nepotpun, nejasan ili nerazumljiv, Banka će od klijenta zatražiti dopunu istog. Anonimne prigovore (pritužbe) Banka neće razmatrati.

Prigovori (pritužbe) zaprimljeni od strane poslovnica Banke, trebaju se dostaviti odmah, bez odgode u Odjel za upravljanje ljudskim resursima, odnose s javnošću i opće poslove, imenovanoj osobi za praćenje procesa upravljanja prigovorima/pritužbama i direktoru organizacijskog dijela Banke zaduženog za obavljanje brokerskih poslova.

Prigovori (pritužbe) se rješavaju u skladu s važećim zakonskim propisima i internim aktima Banke te Općim uvjetima o obavljanju brokerskih poslova.

Banka vodi evidenciju primljenih prigovora (pritužbi) i mjera koje su poduzete za njihovo rješavanje.

Banka će klijentu odgovoriti na prigovor (pritužbu) najkasnije u roku od 10 (deset) dana od dana njegovog zaprimanja. Pri rješavanju prigovora (pritužbe) Banka komunicira s klijentima jasno i jednostavnim lakorazumljivim jezikom te

odgovara na prigovor (pritužbu) bez nepotrebnog odlaganja.

Banka će odgovor na prigovor (pritužbu) dostaviti na način odnosno na zadnju adresu koju je klijent dostavio Banci ili na adresu iz prigovora (pritužbe).

IV. ČUVANJE I POHRANA DOKUMENTACIJE

Članak 6.

Svi zaprimljeni prigovori (pritužbe) se evidentiraju, rješavaju i čuvaju najmanje 5 godina po isteku godine na koju se prigovor (pritužba) odnosi i na način i u rokovima utvrđenim Zakonom i internim aktima Banke kojim se uređuje način čuvanja i arhiviranja podataka.

V. ZAVRŠNE I PRIJELAZNE ODREDBE

Članak 7.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se od 01. ožujka 2019. godine. Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o pohvalama i pritužbama klijenata Banke u svezi obavljanja poslova sa financijskim instrumentima od 26. lipnja 2009. godine.