



PRAVILNIK RJEŠAVANJA PRIGOVORA KLIJENATA

Uprava društva **InterCapital Digital Wealth Management d.o.o.**, Zagreb, Masarykova 1 (dalje u tekstu: „**Društvo**“), dana 02.05.2025. godine donosi sljedeći

PRAVILNIK RJEŠAVANJA PRIGOVORA KLIJENATA

Uvodne odredbe

Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se način postupanja sa prigovorima klijenata te se nastoji olakšati proces podnošenja prigovora, kao i postupanja po zaprimljenom prigovoru, te iskoristiti zaprimljene prigovore za unapređenje poslovanja Društva.

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

Sadržaj i zaprimanje prigovora

Članak 2.

Prigovor će biti valjan i uzet jedino ako je potpisan od strane podnositelja prigovora. Pri tome prigovor može biti podnesen putem obrasca iz Priloga 1. ovog Pravilnika ili putem slobodno forme, u kojem slučaju je potrebno opisati u čemu se sastoji prigovor.

Prigovori se zaprimaju u pisanom obliku na sljedeće adrese:

- InterCapital Digital Wealth Management d.o.o., Zagreb, Masarykova 1, ili
- na adresu elektroničke pošte: icdwm@intercapital.hr

Odmah po zaprimanju prigovora, Društvo će podnositelju potvrditi njegov primitak.

Ako je zaprimljeni prigovor nepotpun, nerazumljiva ili nejasan, prilikom potvrde primitka, Društvo će od podnositelja prigovora, prema dostavljenim kontakt podacima, zatražiti njegovu dopunu.

Ako podnositelj prigovora ne dostavi dopunu na način predviđen ovim Pravilnikom za dostavljanje prigovora i u roku od 3 (tri) radna dana od, smatrati će se da je odustao od prigovora, o čemu će Društvo upozoriti podnositelja prigovora.

Društvo će nastojati riješiti prigovor u roku od 7 (sedam) radnih dana od njegovog zaprimanja, odnosno od dopune, ovisno što je primjenjivo.

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

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

Postupanje po prigovoru

Članak 3.

Svi zaprimljeni prigovori dostavljaju se Upravi Društva. Uprava Društva o tome obaviještava radnika Društva u čiju nadležnost ulazi posao u odnosu na koji je podnesen prigovor. O podnošenju prigovora obaviještava se i osoba koja u Društvu, ili ako je navedeni posao delegiran na treću stranu, obavlja poslove praćenja usklađenosti, koji ih bez odgađanja odlaže u evidenciju prigovora.

Radnik iz prethodnog stavka nadležan je za rješavanje prigovora, uz pomoć osobe koja u Društvu, ili ako je navedeni posao delegiran na treću stranu, obavlja poslove praćenja usklađenosti.

Osoba koja je nadležna za rješavanje prigovora u skladu sa odredbom prethodnog stavka, dužna je o svakoj poduzetoj radnji i eventualnom prekoračenju rokova bez odgode obavijestiti osobu koja obavlja poslove praćenja usklađenosti.

Osoba nadležna za rješavanje prigovora dostavlja u pisanom obliku svoje stajalište u vezi s prigovorom Upravi Društva i osoba koja u Društvu, ili ako je navedeni posao delegiran na treću stranu, obavlja poslove praćenja usklađenosti. Odgovor na prigovor šalje se klijentu ili potencijalnom klijentu tek po odobrenju navedenih osoba.

O slanju prigovora, kao i o sadržaju poduzetih radnji, kada je to primjenjivo, osoba nadležna za rješavanje prigovora obaviještava Upravu Društva kao i osobu koja u Društvu, ili ako je navedeni posao delegiran na treću stranu, obavlja poslove praćenja usklađenosti, koja će odgovor na prigovor i opis poduzetih radnji, kada je to primjenjivo, unijeti u evidenciju.

U odgovoru na prigovor klijenta ili potencijalnog klijenta će se upozoriti o mogućnostima koje su im na raspolaganju, uključujući da prijedlog za pokretanje postupka povodom prigovora 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.

Prigovori na rad vezanih zastupnika i trećih strana

Članak 4.

Procesuiranje prigovora 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 prigovora, istu mora proslijediti Društvu na e-mail adresu: icdwm@intercapital.hr.

Osoba nadležna za rješavanje prigovora, nositelj compliance funkcije ili uprava Društva mogu u bilo kojem trenutku zatražiti očitovanje vezanog zastupnika ili treće strane odnosno njihovo uključivanje u postupak po prigovoru klijenta.

Čuvanje dokumentacije

Članak 5.

Za čuvanje dokumentacije o prigovorima i mjerama koje su temeljem njih poduzete, na način i u rokovima predviđenima primjenivim pravnim izvorima nadležna je osoba koja u Društvu, ili ako je navedeni posao delegiran na treću stranu, obavlja poslove praćenja usklađenosti.

Završne odredbe

Članak 6.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 02.05.2025..

* * *

InterCapital Digital Wealth Management d.o.o.
koje zastupa Ivana Drlje, predsjednica Uprave

PRILOG 1.

Mjesto i datum

--	--

Ime i prezime

--	--

Adresa ili e-mail

--

Opis prigovora

--

Vlastoruční potpis