

Temeljem odredbe članka 52. Zakona o tržištu kapitala (NN br. 65/18, 17/20, 83/21 i 151/22) i članka 26. Uredbe (EU) br. 2017/565, direktor društva Hrportfolio d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 30, OIB: 63676980783 (dalje u tekstu: Društvo)

dana 04. svibnja 2023. godine donosi:

## PRAVILNIK O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA KLIJENATA

### Članak 1.

Ovaj Pravilnik regulira postupke i načine primanja i rješavanja pritužbi klijenata ili potencijalnih klijenata Društva, postupak naknade štete koju je Društvo dužno nadoknaditi klijentu u slučaju nekvalitetnog pružanja usluge zaprimanja i prijenosa naloga u vezi jednog ili više financijskih instrumenata.

### Članak 2.

Klijenti i potencijalni klijenti Društva mogu upućivati pritužbe Društvu na propisanom obrascu za pritužbe elektroničkim putem na adresu elektroničke pošte Društva kontakt@hrportfolio.hr ili preporučenom poštanskom pošiljkom na adresu sjedišta Društva ili osobno u sjedištu Društva.

Pritužba mora biti sastavljena na hrvatskom jeziku.

Propisani obrazac za podnošenja pritužbi prilog je ovom Pravilniku te je njegovo sastavni dio.

Društvo će podnositelju pritužbe potvrditi primitak pritužbe neposredno po zaprimanju iste a najkasnije prvi slijedeći radni dan.

### Članak 3.

U pritužbi je klijent ili potencijalni klijent dužan navesti svoje osobne podatke, detaljan opis pritužbe s navođenjem razloga podnošenja pritužbe, datuma i vremena uzrokovanja pritužbe, podataka o relevantnoj osobi koja je uzrokovala pritužbu te zahtjeva prema Društvu u pogledu pritužbe.

Ukoliko je zaprimljena pritužba nepotpuna, nerazumljiva ili nejasna Društvo će od podnositelja pritužbe zatražiti dopunu iste. Ukoliko podnositelj pritužbe u roku od 5 dana od dostave obavijesti Društva o potrebi dopune pritužbe ne dostavi dopunu na način predviđen ovim Pravilnikom za podnošenje pritužbe, smatrat će se da je podnositelj odustao od pritužbe te da pritužba nije ni podnesena.

### Članak 4.

Pritužbe klijenata ili potencijalnih klijenata zaprima asistent urednika/direktora. Nakon zaprimanja pritužbe asistent urednika/direktora unosi pritužbu u evidenciju pritužbi klijenata Društva. Po izvršenom evidentiranju pritužbe asistent urednika/direktora dostavlja pritužbu sa svom ostalom dokumentacijom koja se odnosi na navedenog klijenta ili potencijalnog klijenta direktoru Društva koji je nadležan za rješavanje pritužbe.

### Članak 5.

Primitkom podnesene pritužbe odnosno dopune pritužbe počinje teći rok za rješavanje pritužbe klijenta ili potencijalnog klijenta.

Društvo je dužno podnesenu pritužbu klijenta ili potencijalnog klijenta riješiti u roku od 15 dana.

Ukoliko pritužbu nije moguće riješiti u roku iz prethodnog stavka, direktor Društva će o istome obavijestiti podnositelja pritužbe s navođenjem roka u kojem će se pritužba riješiti.

### Članak 6.

Direktor Društva proučiti će podnesenu pritužbu, po potrebi telefonski kontaktirati klijenta ili potencijalnog klijenta radi detaljnijeg upoznavanja s navedenom pritužbom, te prikupiti sve ostale relevantne činjenice. Nakon prikupljanja relevantnih činjenica i ostalih informacija vezanih za pritužbu, direktor Društva dostaviti će klijentu ili potencijalnom klijentu pisani odgovor na pritužbu elektroničkim putem na adresu elektroničke pošte navedenu u pritužbi ili preporučenom poštanskom pošiljkom na adresu podnositelja pritužbe navedenu u pritužbi. Ukoliko pritužba nije opravdana, direktor Društva će klijentu pisanim putem dostaviti odgovor na pritužbu iz kojeg će biti razvidno zašto pritužba nije opravdana. Ukoliko je pritužba opravdana direktor Društva riješiti će pritužbu na način koji će zadovoljiti klijenta ili potencijalnog klijenta, odnosno nadoknaditi klijentu ili potencijalnom klijentu pretrpljenu štetu.

Direktor Društva upozoriti će relevantnu osobu koja je prouzročila podnošenje pritužbe na njezinu grešku u postupanju s klijentom ili potencijalnim klijentom.

Direktor Društva obavijestiti će klijenta pisanim putem o načinu rješavanja pritužbe, te ukazati na mjere koje su poduzete da se pritužba takve vrste više ne ponovi.

### Članak 7.

Ukoliko klijenti ili potencijalni klijenti Društva nisu zadovoljni načinom rješavanja pritužbe mogu prijedlog za provođenje mirenja povodom pritužbe uputiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Draškovićeve 45, Zagreb neposredno ili poštanskom pošiljkom ili elektroničkim putem na adresu elektroničke pošte [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr) ili mogu pokrenuti sudski postupak podnošenjem tužbe stvarno nadležnom sudu u Zagrebu.

Rješavanje spora između klijenta i Društva moguće je i izvansudskim putem - arbitražom. U slučaju rješavanja spora putem arbitraže, spor će se riješiti u skladu s važećim Pravilnikom o arbitraži pri Stalnom arbitražnom sudištu Hrvatske gospodarske komore (Zagrebačkim pravilima) pod slijedećim uvjetima:

- broj arbitara biti će jedan,
- mjerodavno pravo biti će pravo Republike Hrvatske,
- jezik arbitražnog postupka biti će hrvatski,
- mjesto arbitraže biti će Zagreb, Hrvatska,
- ovlaštenik za imenovanje biti će imenovan naknadno.

### Članak 8.

Društvo vodi evidenciju pritužbi na način da se u zasebnom registratoru odlažu pritužbe klijenata ili potencijalnih klijenata te sva druga dokumentacija u vezi podnesenih pritužbi.

Za čuvanje dokumentacije o pritužbama i mjerama koje su temeljem istih poduzete zadužen je voditelj administracije i odnosa s klijentima.

Društvo je dužno čuvati svu dokumentaciju vezanu za pritužbe klijenata ili potencijalnih klijenata, kao i popratnu dokumentaciju, na način i u rokovima propisanih Zakonom o tržištu kapitala, Uredbe (EU) br. 2017/565 i podzakonskim propisima. Dokumentacija se mora čuvati na način koji sprječava oštećenje ili uništenje dokumentacije, osigurava trajnost dokumentacije te sprječava pristup neovlaštenim osobama.

#### Članak 9.

Direktor Društva dužan je o odredbama ovog Pravilnika, kao i svim ostalim zakonskim i podzakonskim aktima obavijestiti sve osobe koje u okviru svojih radnih dužnosti na bilo koji način sudjeluju u procesu postupanja s pritužbama klijenata ili potencijalnih klijenata.

#### Članak 10.

Sve izmjene ovog Pravilnika donose se u pisanom obliku.

Ovaj Pravilnik se primjenjuje od 04. svibnja 2023. godine.

Hrportfolio d.o.o.



Iztok Likar, direktor