



## **PRAVILNIK O POHVALAMA I PRITUŽBAMA KLIJENATA BANKE U SVEZI OBAVLJANJA POSLOVA SA FINANCIJSKIM INSTRUMENTIMA**

### **I. UVODNE ODREDBE**

#### **I.I. CILJ PRAVILNIKA**

##### **Članak 1.**

Ovim Pravilnikom propisuju se pravila, postupci i odgovarajuće mjere koje poduzima Istarska kreditna banka Umag d.d. (u daljnjem tekstu: Banka), kao kreditna institucija sukladno Zakonu o tržištu kapitala (u daljnjem tekstu: Zakon) i sukladno Pravilniku o organizacijskim zahtjevima za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti i pomoćnih usluga, politikama primitaka i kriterijima za značajna investicijska društva Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Zagreb, a u svezi pohvala i pritužbi klijenta prilikom obavljanja poslova sa financijskim instrumentima.

#### **I.II. KORISNICI PRAVILNIKA**

##### **Članak 2.**

Ovaj se Pravilnik primjenjuje na Sektor Riznice i financijska tržišta – Referadu za vrijednosne papire 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 PRITUŽBE KLIJENATA BANKE U SVEZI OBAVLJANJA POSLOVA SA FINANCIJSKIM INSTRUMENTIMA**

##### **Članak 4.**

Klijent može uputiti pritužbu zbog eventualnog nepropisno obavljenog posla sa financijskim instrumentima od strane Banke, odnosno zaposlenika Banke koji obavljaju poslove sa financijskim instrumentima ili zaposlenika koji obavljaju poslove vezane uz poslove sa financijskim instrumentima.

Pritužbe zbog eventualnog nepropisno obavljenog posla u smislu prethodnog stavka, podnose se u službenim prostorijama Banke pismeno osobnom dostavom ili preporučenom poštom.

Pismena pritužba osobno se dostavlja u sjedište banke Direktor organizacijskog dijela Banke zaduženog za obavljanje poslova sa financijskim instrumentima ili/i u organizacijske jedinice Banke iz članka 1. Općih uvjeta ugovora o nalogu za kupnju/prodaju financijskih instrumenata, Voditeljima organizacijskih jedinica.

Pismena pohvala/pritužba preporučenom poštom dostavlja se na adresu:

ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG D.D.  
E.Miloša 1  
52470 Umag  
BROKERSKI POSLOVI(POHVALE I PRITUŽBE)

Pritužbu je moguće podnijeti na standardiziranom obrascu "Obrazac pohvala i pritužbi", koji je dostupan u sjedištu Banke, u organizacijskim jedinicama iz Članka 1. Općih uvjeta i na internet adresi Banke [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr).

Podnositelj je obvezan navesti ime i prezime te adresu. Anonimne pritužbe neće se razmatrati.

Zaprimljene Pritužbe Voditelji organizacijskih jedinica dostavit će odmah, bez odgode, Direktor organizacijskog dijela Banke zaduženog za obavljanje poslova sa financijskim instrumentima.

Direktor organizacijskog dijela Banke zaduženog za obavljanje poslova sa financijskim instrumentima razmotriti će zaprimljene pritužbe, te nakon objektivnog utvrđivanja stvarnog činjeničnog stanja, postupit će sukladno Politikama upravljanja pritužbama/prigovorima i Pravilniku o postupku i načinu rješavanja pritužbi/prigovora i ostalim internim aktima Banke koji reguliraju predmetno područje.

Banka se posljedično obvezuje pismeno obavijestiti podnositelja pritužbe o poduzetim aktivnostima u svezi sa rješavanjem pritužbe, i to na adresu koju je isti naznačio u Obrascu pohvala i pritužbi.

### **III POHVALE KLIJENATA BANKE U SVEZI OBAVLJANJA POSLOVA SA FINACIJSKIM INSTRUMENTIMA**

#### **Članak 5.**

Pohvale na rad zaposlenika Banke koji obavljaju poslove sa financijskim instrumentima ili zaposlenika koji obavljaju poslove vezane uz poslove sa financijskim instrumentima upućuju se na način opisan Člankom 1. ovog Pravilnika. Procedura zaprimanja i postupanja sa "Pohvalama" iz prethodnog stavka istovjetna je onima iz Članka 1. ovog Pravilnika. Razmotrene "Pohvale" sa mišljenjem Direktora organizacijskog dijela Banke zaduženog za obavljanje poslova sa financijskim instrumentima dostavljaju se nadležnim rukovoditeljima.

## **IV ČUVANJE I POHRANA DOKUMENTACIJE**

### **Članak 6.**

Sve zaprimljene pritužbe i pohvale evidentiraju se i čuvaju sukladno internim aktima Banke koji reguliraju predmetnu materiju.

## **V AŽURIRANJE**

### **Članak 7.**

Ažuriranje ovog **Pravilnika** provodi se sukladno Članku 9. i Članku 10. **Pravilnika za izradu akata Banke.**

## **VI STUPANJ POVJERLJIVOSTI**

### **Članak 8.**

Ovaj **Pravilnik** klasificiran je u klasifikacijski razred povjerljivo, sukladno Članku 5. **Pravilnika o klasifikaciji podataka Banke.**

## **VII KONTROLA PRIMJENE**

### **Članak 9.**

Kontrolne funkcije imaju obvezu obavljati nadzor nad poštivanjem ovog Pravilnika i o tome izvještavati Upravu banke.

## **VIII ZAVRŠNE I PRIJELAZNE ODREDBE**

### **Članak 10.**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

Primjena izmijenjenog Pravilnika o pohvalama i pritužbama od 05.06.2015.