

Antea brokeri d.o.o.

Pravilnik o načinu postupanja s pritužbama klijenata

14.02.2011.

Predsjednik Uprave Društva « ANTEA BROKERI » d.o.o. za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti i s njima povezanih pomoćnih usluga, sa sjedištem u Zagrebu, Derenčinova 1, registrirano kod Trgovačkog suda u Zagrebu, OIB: 13216170782, zastupano po predsjedniku Uprave Krešimiru Jušinskom, donosi dana 14.02.2011. godine

PRAVILNIK O NAČINU POSTUPANJA S PRITUŽBAMA KLIJENATA

Društvo “Antea brokeri” d.o.o. određuje i čini javnim postupak podnošenja pritužbe klijenata na postupanje zaposlenika Društva.

Ova Odluka se donosi na temelju Odluke o načinu postupanja s pritužbama klijenata donesene 16.08.2010. godine, a koja prestaje važiti danom stupanja na snagu ovog Pravilnika.

Članak 1.

Pritužba se podnosi usmeno Službeniku za usklađenje sa zakonskom regulativom. Pritužba protiv Službenika za usklađenje podnosi se izravno djelatniku zaduženom za internu kontrolu poslovanja. Može se zahtijevati pismena potvrda o podnesenoj pritužbi na kojoj mora biti navedena osoba koja ju podnosi i razlog radi kojega se podnosi, kao i dan i sat podnošenja pritužbe.

Članak 2.

Službenik za usklađenje sa zakonskom regulativom prosljeđuje pritužbu djelatniku zaduženom za internu kontrolu poslovanja koji će o istome odmah sastaviti zapisnik, a najkasnije isti radni dan nakon zatvaranja burze, utvrditi eventualno sporne činjenice, saslušati drugu stranu i sastaviti konačni izvještaj o pritužbi i prijedlog mjera koja se moraju poduzeti te proslijediti izvještaj u roku od 24 sata od zaprimanja iste jednom od članova Uprave.

Članak 3.

Član Uprave kojemu je proslijeđen izvještaj o pritužbi, dužan je odmah, a najkasnije u roku od daljnjih 24 sata donijeti odluku te je zajedno s pritužbama ako su dane u pismenom obliku i izvještajima o pritužbi dostaviti internom kontroloru i Službeniku za usklađenje radi daljnjeg postupanja i Odjelu opće potpore radi arhiviranja iste.

Članak 4.

Djelatnik zadužen za internu kontrolu poslovanja i Službenik za usklađenje ovlaštenu su i obvezni navedene odluke proučiti te ako imaju primjedbi, dostaviti iste članu Uprave u daljnjem roku od 24 sata, nakon čega član Uprave može donijeti drugačiju odluku.

Članak 5.

Po donošenju konačne odluke, član Uprave obvezan je istu dostaviti Klijentu i navedenim Odjelima u pismenom obliku. Odluka društva o pismeno podnešenoj pritužbi klijenta mora klijentu biti poslana poštom u roku od 72 sata od podnošenja iste.

Ova odluka stupa na snagu odmah i primjenjivat će se do drugačije Odluke predsjednika Uprave. Istaknut će se na oglasnoj ploči u poslovnim prostorijama Društva, internet stranici www.anteabrokeri.hr te će na taj način biti vidljiva svim klijentima.

U prilogu se nalazi Obrazac pritužbe.

Mr.sc. Krešimir Jušinski

Predsjednik uprave

Obrazac pritužbe

- OSNOVNI PODACI O PODNOSITELJU PRITUŽBE -	
Ime i prezime	
Adresa prebivališta	
Broj osobne iskaznice/putovnice	
Datum i vrijeme podnošenja pritužbe	

- OSNOVNI PODACI O PRITUŽBI	
Detaljan opis pritužbe	

Potpis podnositelja pritužbe

- Popunjavanje investicijsko društvo -	
Datum, vrijeme zaprimanja, ime djelatnika	