



Pravilnik o postupanju s pritužbama

Zagreb, prosinac 2021.

Podaci o dokumentu	
Naziv	Pravilnik o postupanju s pritužbama
Odgovorna osoba	Uprava
Verzija	1.0
Broj akta, datum donošenja	C-90/21-6, 23.12.2021.
Datum početka primjene	23.12.2021.
Eksterni/interni	Eksterni
Objava na internetskim stranicama	Da
Prijevod na engleski	Da
Potrebna suglasnost	Suglasnost Nadzornog odbora, prethodno mišljenje Odbora za rizike

Verzije dokumenta			
Verzija	Datum početka i kraja primjene	Broj akta	Uredžbeni broj naloga za izmjenu

SADRŽAJ

1. Općenito.....	2
2. Postupanje po pritužbama.....	2
3. Završne odredbe	3

Na temelju odredbi Statuta SKDD-CCP Smart Clear d.d. (dalje: SKDD-CCP ili Društvo), Uprava SKDD-CCP-ja na 39. sjednici održanoj 23. prosinca 2021. godine donosi

PRAVILNIK O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA

1. Općenito

Članak 1.

Pojmovi koji su u ovom pravilniku napisani velikim početnim slovom će, osim ako drugačije nije izričito navedeno, imati značenje kako je navedeno u Pravilima.

Članak 2.

SKDD-CCP ovim pravilnikom o postupanju s pritužbama, na temelju odredbe članka 15. stavka 2. (k) Uredbe 153/2013, uređuje način postupanja s pritužbama Članova i/ili njihovih klijenata uz nastojanje da se olakša postupak podnošenja pritužbi, pojednostavi procedura podnošenja, reagiranja i nadgledanja zaprimljenih pritužbi odnosno da se zaprimljene pritužbe iskoriste za unapređenje poslovanja SKDD-CCP-ja.

2. Postupanje po pritužbama

Članak 3.

Pritužba će biti valjana i uzeta u obzir samo ako je dostavljena SKDD-CCP-ju u pisanom obliku putem obrasca za pritužbe i ako ju je potpisao podnositelj pritužbe, a može se dostaviti osobno ili poštom na adresu sjedišta SKDD-CCP-ja upisanu u sudskom registru ili elektroničkom poštom na adresu objavljenu na internetskim stranicama SKDD-CCP-ja (www.skdd-ccp.hr), ili telefaksom na broj objavljen na internetskim stranicama SKDD-CCP-ja.

Odmah po zaprimanju pritužbe, SKDD-CCP će podnositelju pritužbe potvrditi primitak.

Ako je zaprimljena pritužba nepotpuna, nerazumljiva ili nejasna, prilikom potvrde primitka, SKDD-CCP će od podnositelja pritužbe, prema dostavljenim kontakt podacima, zatražiti dopunu iste. Ako podnositelj pritužbe ne dostavi dopunu pritužbe u roku od 3 (tri) Radna dana od zaprimanja zahtjeva za dopunom, smatrat će se da je odustao od pritužbe.

SKDD-CCP će zaprimljenu pritužbu vezanu uz dnevne operativne poslove poravnanja rješavati bez odgode, dok će ostale vrste pritužbi riješiti u roku od 30 (trideset) Radnih dana od zaprimanja pritužbe odnosno dopune pritužbe u skladu s prethodnim stavkom.

Ako pritužbu nije moguće riješiti u roku iz prethodnog stavka, SKDD-CCP će o istome obavijestiti podnositelja pritužbe (u potvrdi primitka ili naknadnoj obavijesti), te će pružiti i informaciju o okvirnom očekivanom trajanju rješavanja pritužbe.

Po rješavanju pritužbe, SKDD-CCP će bez odgode o konačnom rezultatu obavijestiti podnositelja pritužbe.

Ako se podnositelj pritužbe ne slaže s rješenjem pritužbe, ima mogućnost u roku od 8 (osam) Radnih dana pisano, uz obrazloženje, zatražiti da o predmetnoj pritužbi Uprava SKDD-CCP-ja donese odluku. Uprava SKDD-CCP-ja će o pisanom zahtjevu donijeti odluku u roku od 10 (deset) Radnih dana te o istome obavijestiti podnositelja pritužbe.

Članak 4.

Sve zaprimljene pritužbe dostavljaju se Voditelju praćenja usklađenosti kao osobi odgovornoj za praćenje usklađenosti SKDD-CCP-ja, koji u okviru urudžbenog zapisnika SKDD-CCP-ja, kronološkim redoslijedom primitka pritužbe, svakoj pritužbi dodjeljuje urudžbeni broj (kronološkim redoslijedom primitka iste, oznake predmeta C), te započinje postupanje po zaprimljenoj pritužbi.

Pritužbe zaprimljene putem elektronske pošte istovremeno se prosljeđuju na adrese elektroničke pošte Voditelja praćenja usklađenosti, nositelja funkcije interne revizije, te članova Uprave SKDD-CCP-ja.

Nakon evidentiranja pritužbe, Voditelj praćenja usklađenosti bez odgode obavještava organizacijsku cjelinu u čiji djelokrug prema unutarnjoj organizaciji poslovnih procesa unutar SKDD-CCP-ja spada radnja ili propust koji su predmet pritužbe.

Voditelj organizacijske cjeline iz prethodnog stavka odnosno bilo koji drugi zaposlenik ili nositelj relevantne funkcije u čiju nadležnost spada radnja ili propust koji je predmet pritužbe, nadležan je za rješavanje pritužbe, što uključuje i cjelokupnu komunikaciju s podnositeljem pritužbe kako je navedeno u prethodnom članku ovog pravilnika.

Osoba koja je nadležna za rješavanje pritužbe u skladu s odredbom prethodnog stavka, dužna je o svakoj poduzetoj radnji i eventualnom prekoračenju rokova bez odgode obavijestiti Voditelja praćenja usklađenosti.

Po rješavanju pritužbe i obavještavanju podnositelja pritužbe, osoba nadležna za rješavanje pritužbe dužna je bez odgode Voditelju praćenja usklađenosti podnijeti izvještaj o mjerama poduzetima u svrhu rješavanja pritužbe, zajedno s dokazom o obavijesti podnositelju pritužbe.

Po zaprimanju izvještaja iz prethodnog stavka, Voditelj praćenja usklađenosti, odlaže izvještaj u evidenciju u kojoj se čuva i sama pritužba, te će o svemu sastaviti izvještaj odnosno obavijestiti Upravu SKDD-CCP-ja.

Članak 5.

Za zaprimanje i evidentiranje dokumentacije o pritužbama i mjerama koje su na temelju istih poduzete, zadužen je Voditelj praćenja usklađenosti.

Evidencija pritužbi vodi se na način da se u zasebnom registratoru odlažu pritužbe i izvještaji o poduzetim mjerama, u formi obrasca koji je sastavni dio ovog pravilnika, a koji ispunjavaju i potpisuju podnositelj pritužbe te osoba nadležna za rješavanje pritužbe. Uz navedeno, može se priložiti i druga relevantna dokumentacija.

Članak 6.

Obrazac zaprimanja pritužbi nalazi se u Prilogu I koji čini sastavni dio ovog pravilnika, a koji je dostupan na internetskim stranicama www.skdd-ccp.hr.

3. Završne odredbe

Članak 7.

Pravilnik donosi Uprava SKDD-CCP-ja uz suglasnost Nadzornog odbora SKDD-CCP-ja, te uz prethodno mišljenje Odbora za rizike.

Pravilnik se objavljuje, mijenja i dopunjuje odgovarajućom primjenom odredbi *Pravila* koje uređuju postupak objave i izmjene Pravila poravnanja.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

UPRAVA

Broj: C-90/21-6

Zagreb, 23.12.2021.

PREDSJEDNIK UPRAVE

Ante Romić

PRILOG I**I. KRATAK OPIS PRITUŽBE**

(ispunjava podnositelj pritužbe)

Mjesto i datum

Ime i prezime/naziv, OIB, adresa, oznaka računa

Kratki opis pritužbe

Vlastoručni potpis

II. POSTUPANJE PO PRITUŽBI

(ispunjava osoba zadužena za rješavanje pritužbe)

Datum i vrijeme zaprimanja pritužbe

Organizacijska cjelina, ime i prezime osobe na koju se pritužba odnosi

Predviđeni postupak za rješavanje pritužbe

Predviđeno vrijeme za rješavanje pritužbe

Mjere poduzete u svrhu rješavanja pritužbe (rezultat)

Datum i vrijeme rješavanja pritužbe

Osoba odgovorna za rješavanje pritužbe – ime i prezime, potpis