

Na podlagi 294. člena Zakona o trgu finančnih instrumentov (Ur. l. RS, št. 67/07, 69/2008; v nadaljevanju: ZTFI) je uprava CERTIUS bph d.o.o., Šmartinska 152, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Certius), sprejela

PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

Splošne določbe

1. člen

Certius s tem pravilnikom ureja shemo internega postopka reševanja pritožbe in izvensodnega reševanja sporov med Certiusom oz. odvisnimi borznoposredniškimi zastopniki Certiusa, ki jih je pooblastil, da v imenu in za račun Certiusa sprejemajo naloge za nakup oz. prodajo vrednostnih papirjev in neprofesionalnimi strankami, s katerimi ima Certius sklenjeno pogodbo o borznem posredovanju in vodenju računa, pogodbo o upravljanju s finančnimi instrumenti ali drugo pogodbo (v nadaljevanju: pogodba), katerih predmet so storitve s finančnimi instrumenti.

2. člen

Ta pravilnik se lahko uporablja v vseh primerih, ko se stranka ne strinja z ravnanjem Certiusa ali ravnanjem njenih pooblaščenih oseb pri opravljanju posameznih investicijskih storitev v zvezi s pogodbo sklenjeno med Certiusom in stranko.

3. člen

Pritožba je pisna izjava stranke o nestrinjanju z ravnanjem Certiusa. V primeru, da stranka zahteva pojasnitev določenih ravnanj Certiusa in da po obrazložitvi Certiusa nedvoumno izhaja, da odgovor zadostuje, se taka zahteva ne šteje za pritožbo.

Interni pritožbeni postopek, je postopek, ki ga Certius vzpostavi za reševanje pritožb strank in mora biti izveden za vsako podano pritožbo stranke, ki zatrjuje, da ji je zaradi domnevno nezakonitega ali neskrbnega ravnanja Certiusa povzročena materialna škoda v zvezi z izvajanjem storitev borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali upravljanja s finančnimi instrumenti.

Načela internega pritožbenega postopka

4. člen

Pritožbe vseh strank se obravnavajo enakopravno, hitro in učinkovito. Pritožbe se obravnavajo po časovnem vrstnem redu prejema.

Pritožbe se rešujejo v skladu z veljavno zakonodajo, v času nastanka spora veljavnimi Splošnimi pogoji opravljanja storitev v zvezi s finančnimi instrumenti (v nadaljevanju: Splošni pogoji), sklenjeno pogodbo ter dobrimi poslovnimi običaji.

Interni pritožbeni postopek

5. člen

Interni postopek reševanja pritožbe obsega:

- sprejem pritožbe,
- preverjanje pritožbe,
- obravnavo pritožbe,
- odgovor stranki na pritožbo.

Stranka lahko vloži pritožbo po pošti s priporočeno pošiljko na naslov: **Certius bph d.o.o., Šmartinska 152, 1000 Ljubljana** ali po elektronski pošti na naslov info@certius.com ali izroči pisno pritožbo osebno na sedežu Certiusa.

Certius bo vse pritožbe označil z datumom prejema. Certius bo pritožbe prispele po pošti štel za sprejete z dnem prejema na sedežu Certiusa.

6. člen

Pritožba je popolna, če vsebuje naslednje podatke: ime in priimek, datum rojstva, kraj rojstva, ter stalno oz. začasno prebivališče stranke in zakonitega zastopnika ali pooblaščenca stranke; navedba enotne matične številke (EMŠO); podpis stranke oz. zakonitega zastopnika ali pooblaščenca stranke, če je pritožba pisna; navedba in obrazložitev pritožbenih razlogov; v primeru pisne pritožbe mora stranka le-tej obvezno priložiti fotokopije dokumentov, na katere se nanaša pritožba, oz. fotokopije dokumentov, ki so pomembni za odločitev o pritožbi stranke.

V primeru, da je pritožba stranke nepopolna, Certius v roku petih delovnih dni od dneva prejema pritožbe, stranko pozove, da pritožbo ustrezno dopolni. Do dopolnitve pritožbe Certius ne prične z njenim obravnavanjem.

Prepozne ali nedovoljene ali neustrezno podane pritožbe Certius ni dolžan obravnavati. Pritožba je prepozna, če je vložena po preteku roka, ki ga za posamezno pravico predpisuje zakon ali drug predpis. Pritožba je nedovoljena, če jo je vložila oseba, ki ni imela te pravice. Pritožba je neustrezno vložena, če ni podana v skladu s tem pravilnikom.

7. člen

Na pisno pritožbo stranke in pritožbo po elektronski pošti Certius odgovori pisno.

Rok za končni odgovor Certiusa na pritožbo stranke je 4 tedne od dneva prejema pritožbe, ki vsebuje vse podatke iz 6. člena tega pravilnika. Če Certius prekorači ta rok, je dolžan stranki pisno sporočiti razloge za zamudo, jo seznaniti s potekom postopka reševanja pritožbe in s predvidenim rokom rešitve.

8. člen

Certius bo na podlagi strankinih navedb v pisni pritožbi, ter na podlagi opravljenega notranjega pregleda s strani odgovorne osebe ali komisije za pritožbe ugotovil, če je bila stranka s strani Certiusa neustrezno obravnavana in zato upravičena do vložitve pritožbe.

V kolikor se ugotovitve notranjega pregleda in strankine navedbe v pritožbi ne bodo ujemale, bo Certius stranko pisno pozval k natančnejšemu opisu okoliščin in k morebitni predložitvi dodatnih dokazov v zvezi z vloženo pritožbo.

9. člen

V pritožbenem postopku ima stranka pravico do vpogleda v dokumentacijo, ki se nanaša nanjo in je predmet pritožbe, v kolikor za takšen vpogled ne obstajajo pravne ovire. Stranka si lahko dokumentacijo po tem odstavku ogleda le na sedežu Certiusa oz. dobi kopijo navedene dokumentacije proti plačilu stroškov v skladu z veljavnim cenikom.

10. člen

Certius poda stranki odgovor na pritožbo, iz katerega je razvidno, ali je pritožba stranke utemeljena, delno utemeljena ali neutemeljena.

V kolikor se stranka z odločitvijo Certiusa o pritožbi v internem pritožbenem postopku ne strinja, lahko nadaljuje postopek izvensodnega reševanja spora, skladno z določbami tega pravilnika.

11. člen

V pisnem odgovoru bo Certius stranko seznanil, da lahko v zvezi s sporno zadevo sproži postopek pred stalno in neodvisno arbitražo pri Ljubljanski borzi vrednostnih papirjev d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: Arbitraža borze) ali v skladu s shemo o izvensodnem reševanju sporov ali pred pristojnim sodnim organom.

Naloge in pristojnosti Certiusa v zvezi s pritožbami strank

12. člen

Uprava družbe Certius določi odgovorno osebo ali komisijo za reševanje pritožb strank.

Odgovorna oseba ali komisija mora vsako pritožbo evidentirati, preveriti in zagotoviti odgovor na pritožbo ter obvestiti notranjega revizorja o pritožbi, postopku in odgovoru. Evidenco o pritožbah vodi služba podpore poslovanja. Uprava družbe preveri in potrdi vsak pisni odgovor, preden je le-ta poslan stranki.

Odgovorna oseba opozarja upravo Certiusa na morebitne nepravilnosti pri poslovanju, s katerimi se seznanijo med vodenjem internega postopka reševanja pritožb.

Uprava Certiusa skrbi, da se nepravilnosti, ugotovljene med vodenjem internega postopka reševanja pritožb, čim prej odpravijo in da se zaposlenim in odvisnim borznoposredniškimi zastopnikom čim prej posredujejo navodila za nadaljnje delovanje.

13. člen

Certius vodi evidenco o številu pritožb, o načinu reševanja teh pritožb in številu končnih pozitivnih in negativnih rešitev pritožb ter evidenco končnih pisnih odgovorov na pritožbe strank. Certius hrani dokumentacijo o pritožbah strank v skladu z veljavno zakonodajo.

Certius v dveh mesecih po zaključku poslovnega leta Agenciji za trg vrednostnih papirjev poroča o podatkih iz evidence pritožb.

Izvensodno reševanje sporov

14. člen

Certius izvensodno reševanje sporov zagotavlja preko Stalne arbitraže Ljubljanske borze d.d., Slovenska 56, Ljubljana (v nadaljevanju: Arbitraža borze).

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevk med stranko in Certiusom, ki ga ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se bo lahko reševal pred Arbitražo borze, bodisi v posredovalnem bodisi v arbitražnem postopku, v skladu z vsakokrat veljavnimi določbami Pravil Ljubljanske borze d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: Pravila borze).

Stranka se mora najprej pritožiti Certiusu v internem pritožbenem postopku in v primeru, da se z rešitvijo oz. odgovorom Certiusa ne strinja oz. ne prejme odgovora v 4 tednih, lahko sproži postopek pri Arbitraži borze.

V primeru postopka pred Arbitražo borze se obračunajo stroški postopka na podlagi njene tarife.

Seznanitev stranke s pravili internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov

15. člen

Certius seznaniti stranko s pravili o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov pred sklenitvijo pogodbe tako, da objavi ta pravilnik v vseh prostorih, v katerih Certius posluje s strankami, na vidnem in dostopnem mestu ter na spletni strani www.certius.com.

O spremembah pravil o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov Certius obvesti stranko z objavo na spletni strani www.certius.com ter z objavo na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer Certius posluje s strankami.

Končne določbe

16. člen

Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o internem postopku reševanja pritožbe in izvensodnem reševanju sporov z dne 20.08.2004.

17. člen

Ta pravilnik začne veljati dne 05.06.2009.

Ljubljana, 05.06.2009

Vesna Bevk Gregorič
predsednica uprave

Janez Gregorič
član uprave