



## Politika postupanja s pritužbama

verzija  
1.0


RBD  
139

# Politika postupanja s pritužbama

	<h2>Politika postovanja s pritužbama</h2>	<b>verzija</b> <b>1.0</b>
		<b>RBD</b> <b>139</b>

## Sadržaj

1.	Uvod .....	3
2.	Zakonodavni i regulatorni okvir .....	3
3.	Definicije.....	3
4.	Način i postupak podnošenja pritužbe.....	4
5.	Način i postupak rješavanja pritužbe .....	5
6.	Evidencija pritužbi .....	5
7.	Povjerljivost podataka, zaštita osobnih podataka .....	6
8.	Prijelazne i završne odredbe .....	7

	<h2>Politika postupanja s pritužbama</h2>	<b>verzija</b> <b>1.0</b>
		<b>RBD</b> <b>139</b>

## 1. Uvod

Cilj je ove Politike postupanja s pritužbama pružiti korisnicima usluga Burze jasne, točne i ažurirane informacije o načinu i postupku podnošenja pritužbi, načinu i postupku rješavanja pritužbi te njihovoj evidenciji, vodeći se pri tome pozitivnim zakonskim propisima i regulatornim smjernicama.

Politika postupanja s pritužbama se primjenjuje na pritužbe svih korisnika usluga Burze, fizičke i pravne osobe, rezidente i nerezidente, u odnosu na usluge koje Burza pruža.

## 2. Zakonodavni i regulatorni okvir

ISO 9001:2015 međunarodni standard za Sustave upravljanja kvalitetom

UREDBA (EU) 2016/1011 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 8. lipnja 2016. o indeksima koji se upotrebljavaju kao referentne vrijednosti u financijskim instrumentima i financijskim ugovorima ili za mjerenje uspješnosti investicijskih fondova i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2014/17/EU te Uredbe (EU) br. 596/2014

## 3. Definicije

**Burza** – Zagrebačka burza d.d.

**Podnositelj pritužbe** – fizička ili pravna osoba, rezident ili nerezident, za koju se smatra da ima pravo podnijeti pritužbu.

**Politika** – ova Politika postupanja s pritužbama

**Pritužba** – pisana izjava o nezadovoljstvu koju Burzi upućuje fizička ili pravna osoba u odnosu na pružanje određenih usluga u obavljanju djelatnosti propisanih Zakonom o tržištu kapitala, Uredbom (EU) 2016/1011 Europskog parlamenta i Vijeća od 8. lipnja 2016. o indeksima koji se upotrebljavaju kao referentne vrijednosti u financijskim instrumentima i financijskim ugovorima ili za mjerenje uspješnosti investicijskih fondova i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2014/17/EU te Uredbe (EU) br. 596/2014 ili u vezi druge djelatnosti određene Statutom Burze.

**Osoba ovlaštena za upravljanje pritužbama** – zaposlenik Burze ovlašten za upravljanje pritužbama.

**UREDBA (EU) br. 2016/1011** je UREDBA (EU) br. 2016/1011 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 8. lipnja 2016. o indeksima koji se upotrebljavaju kao referentne vrijednosti u financijskim instrumentima i financijskim ugovorima ili za mjerenje uspješnosti investicijskih fondova i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2014/17/EU te Uredbe (EU) br. 596/2014.

	<h2>Politika postupanja s pritužbama</h2>	<b>verzija</b> <b>1.0</b>
		<b>RBD</b> <b>139</b>

#### 4. Način i postupak podnošenja pritužbe

Ako korisnik smatra da je Burza postupila protivno općim uvjetima korištenja određene usluge u obavljanju djelatnosti propisanih Zakonom o tržištu kapitala, Uredbom (EU) 2016/1011 ili u vezi druge djelatnosti određene Statutom Burze, ili smatra da su mu povrijeđena određena prava, može podnijeti pisanu pritužbu.

U slučaju zaprimanja usmene pritužbe telefonom, zaposlenik kojem je pritužba priopćena je dužan osobu koja je pritužbu uputila upozoriti da Burza ne postupa temeljem usmenih pritužbi i uputiti je da pritužbu podnese na jedan od ovom Politikom propisanih načina.


Pritužba podnosi se na jedan od sljedećih načina:

- poštom, uz priloženu adresu: Zagrebačka burza d.d., Ivana Lučića 2a/22, 10000 Zagreb, n/p Ovlaštena osoba za upravljanje pritužbama
- putem elektroničke pošte na adresu: [info@zse.hr](mailto:info@zse.hr) i [pritužbe@zse.hr](mailto:pritužbe@zse.hr)
- telefaksom na broj: 00385 (1) 4677 680
- osobno, u poslovnim prostorijama u sjedištu Burze, o čemu Burza bez odgađanja pisanim putem potvrđuje primitak pritužbe.

Minimalni sadržaj pritužbe:

- *Ime i prezime*, ako je Podnositelj pritužbe fizička osoba, odnosno *tvrtka*, ako je Podnositelj pritužbe pravna osoba;  
Anonimne pritužbe Burza neće razmatrati.
- *Detaljan opis događaja* odnosno okolnosti koje su predmet pritužbe, kao i *dokaz o osnovanosti pritužbe*;
- *Datum podnošenja pritužbe*;
- *Adresu/e-mail adresu/telefaks* za dostavu odgovora na pritužbu.

Da bi Burza mogla ocijeniti osnovanost pritužbe, Podnositelj pritužbe mora potkrijepiti navode iznesene u pritužbi sa svim raspoloživim dokazima i dovoljno pojedinosti. Ako pritužba ne sadrži dovoljno podataka potrebnih za ocjenu osnovanosti pritužbe, Burza će zatražiti od Podnositelja da dopuni pritužbu. U slučaju da Podnositelj pritužbe u roku koju odredi Burza, a koji ne može biti kraći od 5 (pet) dana, ne dopuni pritužbu, smatrat će se da je odustao od pritužbe.

	<b>Politika postupanja s pritužbama</b>	<b>verzija 1.0</b>
		<b>RBD 139</b>

## 5. Način i postupak rješavanja pritužbe

Sve zaprimljene pritužbe se analiziraju i rješavaju u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja pritužbe.

U postupku rješavanja pritužbe, ovisno o okolnostima pojedinog slučaja, Burza će poduzeti sljedeće radnje odnosno aktivnosti:

- a) odmah razmotriti i analizirati zaprimljenu pritužbu;
- b) prikupiti i ispitati sve važne dokaze i informacije u pogledu pritužbe;
- c) osigurati odgovor bez odgode odnosno najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja pritužbe. U slučaju kada odgovor ne može biti osiguran u navedenom roku, Burza će pisanim putem obavijestiti Podnositelja pritužbe o tijeku rješavanja pritužbe, razlozima odgode i navesti kada otprilike može očekivati odgovor na pritužbu;
- d) u svom odgovoru na pritužbu, komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom.


Burza šalje Podnositelju pritužbe odgovor na pritužbu istim kanalom kojim je pritužba zaprimljena, osim ako je Podnositelj pritužbe izričito tražio drugačiji način slanja odgovora. Pismeni odgovori na pritužbe koji se šalju poštom, šalju se preporučeno s povratnicom.

## 6. Evidencija pritužbi

Evidencija pritužbi ima za svrhu registraciju svih zaprimljenih pritužbi i odgovora na pritužbe te postupanje po istima.

Svaka zaprimljena pritužba, kao i dokaz o slanju odgovora na pritužbu Podnositelju pritužbe, evidentira se u elektronskom obliku, dok se sva zaprimljena i otposlana pisana dokumentacija, uključujući dokumente koje je dostavio Podnositelj pritužbe, pohranjuje u izvorniku.

Sva dokumentacija čuva se najmanje 5 (pet) godina odnosno sukladno Pravilniku o zaštiti arhivskoga i registraturnoga gradiva Zagrebačke burze d.d.

	<b>Politika postupanja s pritužbama</b>	<b>verzija 1.0</b>
		<b>RBD 139</b>

## 7. Povjerljivost podataka, zaštita osobnih podataka

Sve pritužbe smatraju se povjerljivima podacima i Burza iste neće, bez prethodne pisane suglasnosti Podnositelja pritužbe otkrivati neovlaštenim osobama ili bilo kojoj trećoj strani, osim ako se iste moraju otkriti na temelju zakona ili drugog propisa sukladno zahtjevu nadležnog tijela.

Burza obrađuje osobne podatke podnositelja pritužbe iz točke 4. ove Politike, isključivo u svrhu rješavanja podnesene pritužbe. U skladu s navedenim pravna osnova obrade osobnih podataka podnositelja pritužbe je rješavanje podnesenog prigovora u svrhu realizacije usluge, odnosno ugovora sklopljenog s Burzom.

Bez u ovoj točki opisane obrade osobnih podataka podnositelja pritužbe, podnošenje pritužbe odnosno pokretanje postupka rješavanja iste nije moguće realizirati.

Osobni podaci podnositelja pritužbe prikupljeni temeljem ove Politike pohranjuju se u skladu s Posebnim popisom arhivskog i registraturnog gradiva Zagrebačke burze d.d. na rok od 5 (pet) godina od dana rješavanja pritužbe.

U odnosu na postupanje Burze s osobnim podacima podnositelja pritužbe, Burza se obvezuje:

- da će osobne podatke podnositelja pritužbe koristiti i s istima postupati samo sukladno odredbama ove Politike i u svrhu navedenu u ovoj Politici, te sukladno važećim propisima;
- da su se osobe Burze koje postupaju s predmetnim osobnim podacima obvezale na poštivanje povjerljivosti osobnih podataka;
- da poduzima odgovarajuće organizacijske i tehničke mjere kako bi osigurala odgovarajuću razinu sigurnosti osobnih podataka podnositelja pritužbe;
- staviti na raspolaganje podnositelju pritužbe sve informacije koje su neophodne za dokazivanje poštovanja obveza iz važećih primjenjivih propisa.

Podnositelji pritužbe, imaju slijedeća prava glede osobnih podataka:

- pravo od Burze zatražiti pristup osobnim podacima i ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničavanje obrade koji se odnose na podnositelja pritužbe, i to na slijedeće kontakte: *zastita\_podataka@zse.hr*,
- pravo na ulaganje prigovora Burzi na slijedeće kontakte: *zastita\_podataka@zse.hr* te pravo na prenosivost podataka;
- pravo na podnošenje prigovora nadležnom tijelu, Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Informacije o prikupljanju i obradi osobnih podataka od strane Burze dostupne su i u Politici privatnosti Zagrebačke burze d.d. dostupnoj na web stranici Burze [www.zse.hr](http://www.zse.hr).

	<b>Politika postupanja s pritužbama</b>	<b>verzija 1.0</b>
		<b>RBD 139</b>

## 8. Prijelazne i završne odredbe

Ova Politika stupa na snagu 11. lipnja 2019. godine.