Politika postupanja s pritužbama

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

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

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 ili u vezi druge djelatnosti određene Statutom Burze.

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

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, 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: *prituzbe@zse.hr*[1]
- 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* 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.

[1]U slučaju da je pritužba dostavljena putem druge e-mail adrese koja nije određena za zaprimanje pritužbi ovom Politikom, podnositelju će se dostaviti standardizirani odgovor s uputama o propisanom načinu podnošenja pritužbe. Pritužbe dostavljene na e-mail adrese koje nisu određene za zaprimanje pritužbi neće se smatrati uredno zaprimljenima te rokovi za njihovo rješavanje počinju teći tek od trenutka urednog zaprimanja putem propisanog kanala.

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.

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 sljedeća 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 sljedeće kontakte: *zastita_podataka@zse.hr*,
- pravo na ulaganje prigovora Burzi na sljedeće 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.

8. Prijelazne i završne odredbe

Ova Politika stupa na snagu 21. listopada 2026. godine.