



GBD Gorenjska borznoposredniška družba d.d.
Koroška cesta 5, 4000 Kranj, Slovenija
T 04 280 10 00 F 04 280 10 12
info@gbd.si www.gbd.si

Na podlagi 294. člena Zakona o trgu finančnih instrumentov (Uradni list RS, št. 67/2007 v vsakokrat veljavnem besedilu) izvršna direktorja družbe GBD Gorenjska borznoposredniška družba d.d., Koroška cesta 5, 4000 Kranj sprejemata:

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU STRANK IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

I. UVOD

1. člen

GBD Gorenjska borznoposredniška družba d.d. (v nadaljevanju GBD BPD d.d.) sprejema Pravilnik o pritožbenem postopku strank in izvensodnem reševanju sporov z namenom zagotovitve čim višje ravni varstva pravic neprofesionalnih strank družbe. S tem pravilnikom se ureja sistem obravnavanja in reševanja pritožb ter izvensodnem reševanju sporov med GBD BPD d.d. na eni strani in strankami, s katerimi ima sklenjeno pogodbo o upravljanju investicijskih storitev in poslov, na drugi strani.

II. DEFINICIJE IZRAZOV

2. člen

Pritožnik (v nadaljevanju stranka) je neprofesionalna stranka - fizična ali pravna oseba, ki ima z družbo podpisano pogodbo za opravljanje katerekoli od storitev, ki so opredeljene v Zakonu o trgu finančnih instrumentov (v nadaljevanju ZTFI) in je upravičena podati pritožbo. Neprofesionalna stranka je stranka, ki jo je GBD BPD d.d. na podlagi posredovanih podatkov razvrstila v kategorijo neprofesionalnih strank.

Interni pritožbeni postopek je postopek, ki ga vzpostavi družba za razreševanje pritožb svojih strank povezanih z izvajanjem investicijskih storitev. Opredeljuje roke, naloge, pristojnosti in odgovornosti družbe pri obravnavanju pritožb.

Pritožba je pisno, elektronsko ali ustno, na sedež družbe, posredovana izjava stranke o nezadovoljstvu in nestrinjanju v zvezi z ravnanjem družbe oziroma njenih zaposlenih. Za pritožbo se ne šteje poizvedovanje stranke po pravnem oziroma drugem nasvetu.

Potrošnik je fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

III. NAČELA IN NAMEN

3. člen

Sistem oziroma organizacijo obravnavanja pritožb strank se organizira na način, da zagotavlja učinkovito obravnavanje in reševanje pritožb

Družba GBD BPD d.d. obravnava pritožbe z razumevanjem in naklonjenostjo. Vsako pritožbo obravnava enakopravno, hitro in učinkovito.

4. člen

Ob reševanju pritožbe oz. v primeru nejasnosti v zvezi s pritožbo bo družba poskušala pridobiti tudi strokovna mnenja Združenja članov borze vrednostnih papirjev in drugih pristojnih institucij.

5. člen

Zaposleni družbe GBD BPD d.d. bodo z upoštevanjem določil tega pravilnika:

- dosegli višjo raven zadovoljstva strank,
- izboljšali kakovost svojih storitev,
- dvignili nivo zaupanja v člana oziroma v celoten trg vrednostnih papirjev,
- izboljšali podobo družbe in trga vrednostnih papirjev v javnosti,
- izboljšali delovne procese in
- zaznali pričakovanja strank.

IV. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

6. člen

Postopek reševanja pritožbe obsega: prejem pritožbe, preverjanje pritožbe, obravnavo pritožbe in odgovor stranki.

Za izvajanje in spremljanje delovanja družbe s tem pravilnikom je odgovorno vodstvo družbe.

7. člen

Pritožba se lahko vloži v primeru, da se stranka ne strinja z delovanjem družbe oz. njenih zaposlenih. Skupaj s pritožbo je stranka dolžna predložiti družbi tudi listine, ki dokazujejo, v pritožbi navedena dejstva.

8. člen

Reševanje pritožb je odgovornost oddelka, kjer se je poslovni dogodek izvedel (mesto nastanka). Oseba oziroma oddelk, ki je prejel pritožbo stranke jo mora nemudoma posredovati vodji oddelka, ki je odgovoren za reševanje pritožbe.

9. člen

Pisno pritožbo mora stranka poslati na sedež družbe GBD BPD d.d., Koroška cesta 5, 4000 Kranj. Pisna pritožba se šteje za prejeto, ko prispe na sedež družbe.

Elektronsko pritožbo mora stranka poslati na elektronski naslov info@gbd.si. Elektronska pritožba se šteje za prejeto isti dan, kot je bila odposlana, če le-ta prispe na info@gbd.si do 16. ure istega dne. Elektronske pritožbe, ki prispejo na e-naslov info@gbd.si po 16. uri posameznega dne, se štejejo za prejete naslednji delovni dan.

Ustno pritožbo lahko stranka poda le osebno na sedežu družbe. Zaposleni v družbi, ki prejme ustno pritožbo na zapisnik, mora vsebino take pritožbe zapisati, dati stranki v podpis, jo tudi sam podpisati in posredovati v reševanje še isti dan oziroma najkasneje naslednji delovni dan, v kolikor pritožbo prejme po 16. uri.

Pritožba, ki vsebuje odškodninski zahtevek stranke, mora biti podana kot pisna pritožba.

Vsaka pisna, elektronska ali ustna pritožba mora biti ustrezno obrazložena, pritožbi pa mora biti priloženo dokazilo za zatrjevane navedbe.

Vsaka pritožba se označi z datumom prejema.

10. člen

Pritožba je neustrezno vložena, če ni podana v skladu s tem pravilnikom.

Pritožba ni dovoljena, če jo vloži neupravičena oseba.

Pritožba je prepozna, če je vložena po roku, ki ga za posamezno pravico predpisuje zakon ali drug podpis.

V primeru, da pritožba ne izpolnjuje pogojev iz tega člena, GBD BPD d.d. stranko pozove k dopolnitvi pritožbe.

Prepozne, neustrezne in nedovoljene pritožbe družba zavrne.

11. člen

Rok za odgovor na pritožbo stranke je praviloma 15 dni od dneva prejetja pritožbe. V primeru pridobivanja podatkov v več bazah podatkov se rok reševanja pritožbe lahko podaljša za čas pridobivanja podatkov. V nobenem primeru pa čas reševanja pritožbe ne sme trajati več kot dva meseca. O vzroku podaljšanja roka reševanja pritožbe družba obvesti stranko.

V primeru, da družbi pritožba ni razumljiva GBD BPD d.d. pozove stranko, da posreduje dodatne informacije. V tem primeru začne teči rok za odgovor od dneva pridobitve dodatnih informacij. Šteje se, da je stranka odstopila od pritožbe, v kolikor v roku 15 dni ne dopolni svoje pritožbe. Šteje se, da stranka soglaša z vsebino odgovora v kolikor v roku 30 dni ne zahteva dodatno informacijo oziroma vztraja pri svojih navedbah.

12. člen

GBD BPD d.d. na pisno in ustno pritožbo stranke vedno odgovori pisno, razen, ko stranka izrecno zahteva ali privoli v odgovor v drugačni obliki.

Na elektronsko pritožbo se poda odgovor v enaki obliki, razen če stranka izrecno zahteva pisni odgovor. Skupaj z odgovorom na pritožbo se stranki posreduje tudi informacija o možnosti nadaljnjih postopkov.

V. NALOGE IN PRISTOJNOSTI GBD BPD D.D. V ZVEZI S PRITOŽBAMI STRANK

13. člen

V kolikor pritožbe ni mogoče rešiti v okviru oddelka, ki je pritožbo prejel, vodja oddelka, ki je pritožbo prejel zagotovi, da se pritožba posreduje v obravnavo v oddelek, ki vodi vrsto posla, na katerega se nanaša pritožba.

Zaposleni, ki je pritožbo prejel v dokončno reševanje in posredovanje odgovora stranki, se evidentira kot reševalec pritožbe.

14. člen

Zaposleni, ki mu je bila posredovana pritožba v reševanje mora o tem nemudoma seznaniti vodjo oddelka in svetovalca za skladnost poslovanja, ki o vsebini seznaniti tudi izvršna direktorja družbe.

Za reševanje pritožbe je odgovoren nadrejeni področju na katerega se pritožba nanaša. V kolikor se pritožba nanaša na več oddelkov, se le-ta rešuje skupno. Če ni mogoče določiti pristojnega za reševanje pritožbe, se reševanje le-te dodeli izvršnima direktorjema družba.

Zaposleni, (nadrejeni) mora o načinu reševanja pritožbe obvestiti svetovalca za skladnost.

Pred posredovanjem odgovora stranki, mora vodja oddelka osnutek odgovora posredovati v pregled svetovalcu za skladnost ter v odobritev izvršnima direktorjema. Odgovor podpišeta izvršna direktorja oziroma vodja oddelka po predhodnem pregledu.

Družba vodi evidenco o prejetih pritožbah, o načinu reševanja pritožb, številu končnih pozitivnih oz. negativnih rešitev, končnih pisnih odgovorih ter o ukrepih za njihovo reševanje. Oddelki, ki so reševali pritožbo vpišejo podatke v Seznam pritožb in reklamacij strank. Seznam se vodi v interni elektronski aplikaciji.

Oddelek, v katerem se je reševala pritožba vodi tudi evidenco o reševanju konkretne pritožbe, jo vključi v svoje redno poročanje in hrani vso dokumentacijo, ki je bila prejeta ob sprejemu pritožbe in ki je nastala v času reševanja pritožbe.

Evidenca o prejetih pritožbah se vodi na način, da je moč do podatkov hitro dostopiti in rekonstruirati vsako ključno fazo obdelave vsakega posla ter da je mogoče vsakršne koli popravke ali druge spremembe in vsebino evidence pred kakršnimkoli popravki ali spremembami brez težav ugotoviti.

15. člen

Za spremljanje vseh postopkov pritožb strank in vodenje evidenc o pritožbah iz prvega odstavka 14. člena ter za zbiranje in pripravo ter posredovanje poročil je zadolžen zaposleni, ki ga določi poslovodstvo s sklepom.

Dokumentacija povezana s pritožbo in pritožbe se vodijo v sklad z veljavnimi predpisi.

16. člen

Zadolženi za spremljanje vseh pritožb mora vsako trimesečje poslovodstvu posredovati statistiko reševanja pritožb:

- vsebinsko izdvojitvev problemov oziroma napak,
- analizo poročila s predlogi ukrepov in
- oceno stanja na področju reševanja pritožb.

Izvod poročila mora posredovati skladnosti poslovanja.

17. člen

GBD BPD d.d., vsakega prvega v mesecu po poteku dveh mesecev posameznega četrletja, Agenciji za trg vrednostnih papirjev poroča o podatkih prejetih pritožb za posamezno četrletje in sicer o številu, vzroku in tipu finančnih instrumentov, na katerega se pritožba nanaša.

18. člen

Zaposleni GBD BPD d.d. so dolžni na zahtevo odgovornega za reševanje pritožb sodelovati pri reševanju pritožb.

19. člen

Zadolženi za skladnost poslovanja nadzoruje postopke reševanja pritožb in vodstvo družbe opozarja na morebitne nepravilnosti, predlaga ukrepe in z vodji oddelkov sodeluje pri pripravi internih aktov in navodil v zvezi s pritožbami.

20. člen

Izvršna direktorja družbe bosta poskrbela, da se bodo ugotovljene nepravilnosti v internem pritožbenem postopku čim prej odpravile in zaposlenim posredovala navodila in priporočila za nadaljnje delovanje.

VI. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

21. člen

Stranka, ki je potrošnik, je po zaključnem internem pritožbenem postopku pred vložitvijo tožbe, dolžna GBD BPD d.d. posredovati pisno pritožbo po pošti na sedež družbe ali na elektronski naslov info@gbd.si, ki mora biti ustrezno obrazložena. Na predmetno pritožbo stranke je GBD BPD d.d. dolžna odgovoriti v roku 30 dni od njenega prejema.

22. člen

Če se stranka ne strinja z odgovorom družbe, če se nesoglasje ne reši sporazumno oziroma če stranka ne prejme odgovora v roku iz prejšnjega člena lahko neprofesionalna stranka - fizična oseba vloži zahtevo za izvensodno reševanje sporov pri izvajalcu, ki ga družba priznava kot pristojnega za izvensodno reševanje sporov in sicer: Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, telefon 08 20 56 590, e-naslov: info@ecdr.si (v nadaljevanju izvajalec IRPS).

Izvensodno reševanje sporov neprofesionalnih strank - pravnih oseb pa se zagotavlja preko Stalne arbitraže, oblikovane pri Gospodarski zbornici Slovenije, Dimičeva ulica 13, Ljubljana.

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevki, ki izhajajo iz izvajanja investicijskih storitev in poslov ter pomožnih investicijskih storitev in poslov ali je v povezavi s pogodbo o opravljanju investicijskih storitev za fizično osebo, vključno z njeno kršitvijo, prenehanjem ali veljavnostjo se bo za potrošnika - fizično osebo reševal najprej po internem pritožbenem postopku. V kolikor ta ne bo uspešen se, na pobudo stranke lahko rešuje v okviru postopka izvensodnega reševanja sporov pri izvajalci IRPS, po postopku in na načinu, kot ga določajo pravila izvajalca IRPS.

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevki, ki izhajajo iz izvajanja investicijskih storitev in poslov ter pomožnih investicijskih storitev in poslov ali je v povezavi s pogodbo o opravljanju investicijskih storitev pravnih oseb, vključno z njeno kršitvijo, prenehanjem ali veljavnostjo, bo dokončno rešen v arbitražnem postopku v skladu z Arbitražnimi pravili Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije (GZS), Dimičeva ulica 13, Ljubljana. V primeru postopka pred Arbitražo se obračunajo stroški postopka na podlagi njene tarife.

VII. SEZNANITEV STRANKE S PRAVILI INTERNEGA PRITOŽBENEGA POSTOPKA IN IZVENSODNEGA REŠEVANJA SPOROV

23. člen

GBD BPD d.d. ta Pravilnik o pritožbenem postopku objavlja na vidnem mestu v prostorih, kjer posluje s strankami ter na spletni strani www.gbd.si. O obstoju pritožbenega postopka so stranke seznanjene tudi preko Splošnih pogojev opravljanja storitev v zvezi s finančnimi instrumenti, ki jih družba vsaki stranki izroči pred sklenitvijo pogodbe.

Stranka ima pravico kadarkoli ta pravilnik zahtevati v pisni obliki.

Pravila Izvajalca IRPS o postopkih reševanja potrošniških sporov so dostopna na spletni strani www.ecdr.si.

Pravilnik o posredovalnem postopku pred Arbitraži pri GZS in Arbitražna pravila Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije so dostopna na spletni strani Arbitraže www.sloarbitration.eu.

24. člen

O spremembah pravil pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov GBD BPD d.d. obvesti stranko z objavo na spletnih straneh <http://www.gbd.si> ter z objavo na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer GBD BPD d.d. posluje s strankami.

VIII. KONČNE DOLOČBE

25. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo z dnem 6.3.2017.

Z dnem uporabe tega pravilnika preneha veljati pravilnik v veljavi od 20.10.2016.

V Kranju, dne 3.3.2017

GBD Gorenjsko borzno posredniška družba d.d.

Matjaž Rakovec, izvršni direktor

Martina Odar, izvršna direktorica

