



Na podlagi Zakona o trgu finančnih instrumentov (Uradni list 67/2007, v nadaljevanju ZTFI) je uprava Publikuma sprejela naslednja

PRAVILA O INTERNIH PRITOŽBENIH POSTOPKIH IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

VSEBINA

1. člen

PUBLIKUM investicijske storitve d.d., Ljubljana (v nadaljevanju Publikum d.d.) s tem navodilom opredeljuje:

- interni postopek za reševanje pritožb neprofesionalnih strank;
- shemo izvensodnega reševanja sporov med Publikum d.d. in neprofesionalnimi strankami iz medsebojnih pogodbenih razmerij v zvezi s storitvami borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti.

2. člen

Posamezni izrazi po tem pravilniku imajo naslednji pomen:

“Neprofesionalna stranka” je stranka, ki jo je Publikum na podlagi posredovanih podatkov in Politike razvrščanja strank razvrstil v kategorijo neprofesionalnih strank in ki je s Publikum d.d. podpisala pogodbo v zvezi s storitvami borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti (v nadaljevanju skupaj: pogodbe).

“Pritožba” je ustna (oddana osebno ali po telefonu), v elektronski obliki ali pisna izjava neprofesionalne stranke o nestrinjanju z ravnanjem Publikuma d.d. V primeru, da neprofesionalna stranka zgolj poizveduje po nasvetu Publikuma d.d. ali zahteva pojasnitev določenih, sicer pravih ravnanj Publikuma d.d., in iz kasnejšega odgovora neprofesionalne stranke na obrazložitev Publikuma d.d. nedvoumno izhaja, da ji odgovor Publikuma d.d. zadostuje, se tako poizvedovanje ne šteje za pritožbo.

“Interni pritožbeni postopek” je postopek, ki ga Publikum d.d. vzpostavi s tem pravilnikom in je namenjen reševanju pritožb neprofesionalnih strank. Interni pritožbeni postopek se izvede za vsako pritožbo neprofesionalne stranke, ki zatrjuje, da ji je zaradi domnevno nezakonitega ali neskrbnega ravnanja Publikuma d.d. povzročena materialna škoda v zvezi s storitvami z vrednostnimi papirji.



INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

3. člen

Z internim pritožbenim postopkom Publikuma d.d. se določi način reševanja pritožb neprofesionalnih strank in način seznanjanja neprofesionalnih strank z njihovimi pravicami.

4. člen

Načela internega pritožbenega postopka:

- Enako obravnavanje pritožbe vsake neprofesionalne stranke;
- Obravnavanje pritožb po vrstnem redu prejema;
- Hitro in učinkovito reševanje pritožb.

5. člen

Interni pritožbeni postopek obsega:

- sprejem pritožbe;
- preverjanje pritožbe;
- obravnavo pritožbe in
- odgovor neprofesionalni stranki v zvezi s pritožbo.

6. člen

Sprejem pritožbe

Pritožbe se sprejemajo na sedežu Publikuma d.d.

Neprofesionalna stranka pošlje pisno pritožbo po pošti s priporočeno pošiljko na naslov: Publikum d.d., Miklošičeva 38, 1000 Ljubljana ali na elektronski naslov: info@publikum.si.

Neprofesionalna stranka lahko pritožbo odda tudi ustno po telefonu oziroma se osebno zglasi na sedežu Publikum d.d. na Miklošičevi 38 v Ljubljani.

Pritožba oddana v pisni obliki se šteje za sprejeto z dnem prejema na sedežu Publikuma d.d. Pritožba oddana v ustni obliki se šteje za oddano potem, ko je sporočena zaposlenemu pri Publikumu d.d.

Vsaka pritožba se označi z datumom prejema.

7. člen

Odgovor neprofesionalni stranki v zvezi s pritožbo:

Na pisno pritožbo neprofesionalne stranke poda Publikum d.d. pisni odgovor, razen če neprofesionalna stranka izrecno privoli v ustni odgovor.



Na ustno pritožbo in na pritožbo oddano po elektronski pošti lahko poda Publikum d.d. odgovor v enaki obliki, razen če neprofesionalna stranka izrecno zahteva pisni odgovor.

V primeru, da se neprofesionalna stranka ne strinja s posredovanim ustnim odgovorom Publikuma d.d. oz odgovorom, posredovanim po elektronski pošti, in se ponovno pritoži ustno, se o pritožbi napravi ponovni zapisnik, končni odgovor pa se poda v pisni obliki.

V končnem pisnem odgovoru Publikum d.d. neprofesionalno stranko seznanj, da ima le-ta v zvezi s sporno zadevo pravico sprožiti postopek pred arbitražo Ljubljanske borze vrednostnih papirjev d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: Arbitraža) v skladu s shemo o izvensodnem reševanju sporov ali pred pristojnim sodnim organom.

8. člen

Rok za končni pisni odgovor Publikuma d.d. na pritožbo neprofesionalne stranke je 6 tednov od dneva prejema pritožbe. Če Publikum d.d. prekorači ta rok, je dolžan neprofesionalni stranki pisno sporočiti razloge za zamudo, jo seznaniti s potekom postopka reševanja pritožbe in s predvidenim rokom rešitve.

V primeru, da neprofesionalna stranka ne prejme odgovora v 8 tednih, se šteje, da je interni pritožbeni postopek zaključen negativno.

9. člen

Seznanitev neprofesionalne stranke s pravili internega pritožbenega postopka

Publikum d.d. neprofesionalno stranko seznanj s pravili internega pritožbenega postopka pred sklenitvijo pogodbe.

Šteje se, da je Publikum d.d. neprofesionalno stranko seznanil s pravili na način iz prvega odstavka, če so pravila internega pritožbenega postopka na razpolago v prostorih, kjer posluje s strankami na vidnem mestu. O obstoju Pravilnika so neprofesionalne strankeseznanjene tudi preko splošnih pogojev poslovanja Publikum d.d.

10. člen

Naloge in pristojnosti posameznih oddelkov in zaposlenih v zvezi s pritožbami neprofesionalnih strank

Za sprejemanje vseh pritožb neprofesionalnih strank je pristojna pravna služba Publikum d.d., ki pritožbe posreduje pristojnim za njihovo reševanje, nadzira reševanje pritožbe in komunikacijo z neprofesionalno stranko.

Pritožba neprofesionalne stranke se glede na njeno vsebino posreduje vodji oddelka Publikuma d.d., na katerega delo se pritožba nanaša. Vodja oddelka je dolžan vsako pritožbo evidentirati, preveriti in o njej obvestiti notranjega revizorja ter zagotoviti odgovor na pritožbo. Vodja oddelka lahko za pripravo odgovora na pritožbo zadolži delavca, na katerega delo se pritožba nanaša, vendar mora odgovor pred posredovanjem neprofesionalni stranki preveriti in podpisati. V primeru, da oddelek nima vodje, naloge vodje prevzame za to področje pristojen član uprave Publikum d.d.

V primeru, da se pritožba nanaša na delo več oddelkov, vodje le-teh medsebojno sodelujejo pri reševanju.



Pravna služba preveri in potrdi vsak pisni odgovor, preden je le-ta odpremljen neprofesionalni stranki.

11. člen

Ustne pritožbe lahko sprejemajo in rešujejo neposredno drugi zaposleni v Publikumu d.d., vendar morajo o vsaki prejeti in rešeni pritožbi napraviti zapisnik in nemudoma obvestiti pravno službo in notranjega revizorja.

V tem primeru zaposleni neprofesionalni stranki odgovori v okviru svojih pooblastil. V primeru nejasnosti mora zaposleni pritožbo posredovati pravni službi z opombo, da pritožba še ni rešena. V tem primeru, se pritožba rešuje v skladu z 10. členom teh pravil.

12. člen

Publikum d.d. 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 neprofesionalnih strank.

13. člen

Pooblaščen delavec opozarja upravo Publikuma d.d. na morebitne nepravilnosti pri poslovanju s katerimi se seznanjajo v internem pritožbenem postopku.

Uprava Publikuma d.d. skrbi, da se v internem pritožbenem postopku ugotovljene nepravilnosti čimprej odpravijo in da se zaposlenim in pogodbenim partnerjem čimprej posredujejo navodila za nadaljnje delovanje.

IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

14. člen

Publikum d.d. zagotavlja izvensodno reševanje sporov preko Stalne arbitraže Ljubljanske borze d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: "Arbitraža")

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevk med neprofesionalno stranko in Publikumom d.d., ki ga ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se bo lahko reševal pred Arbitražo, bodisi v posredovalnem bodisi v arbitražnem postopku, v skladu z določbami aktov Ljubljanske borze d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: »Akti borze«). V primeru postopka pred Arbitražo se obračunajo stroški postopka na podlagi njene tarife.

15. člen

Pred vložitvijo tožbe po Aktih borze, je neprofesionalna stranka, ki se ne strinja z ravnanjem Publikuma d.d. ali njegovih pogodbenih partnerjev, ki izhajajo iz opravljanja storitev v zvezi s finančnimi instrumenti, dolžan Publikumu d.d. posredovati pisno pritožbo po navadni ali elektronski pošti, ki mora biti ustrezno obrazložena. Na pritožbo neprofesionalne stranke je Publikum d.d. dolžan odgovoriti v roku 6 tednov od njenega prejema.



Če se neprofesionalna stranka s prejetim odgovorom Publikum d.d. ne strinja ali če neprofesionalna stranka odgovora ne prejme v roku iz prejšnjega odstavka, je neprofesionalna stranka v skladu s Akti borze upravičena sprožiti postopek pri Arbitraži.

16. člen

Vsem neprofesionalnim strankam so ta pravila dostopna na sedežu Publikuma d.d. in v pogodbenih poslovalnicah.

17. člen

Ta pravilnik začne veljati dne 01.11.2007.

V Ljubljani, 29.10.2007

Publikum d.d.
Uprava