

Na temelju članka 71. Uredbe (EU) 2023/1114 Europskog parlamenta i Vijeća od 31. svibnja 2023. o tržištima kriptovaluta i izmjeni uredbi (EU) br. 1093/2010 i (EU) br. 1095/2010 te direktiva 2013/36/EU i EU 2019/1937 (Službeni list EU, L150, 9.6.2023., str. 40–205; u daljnjem tekstu: **Uredba MiCA**), uprava društva INCREMENTUM d.o.o. (u daljnjem tekstu: **Društvo**) donosi sljedeći interni akt:

## **PRAVILNIK O RJEŠAVANJU PRITUŽBI KLIJENATA I IZVANSUDSKOM RJEŠAVANJU SPOROVA**

### **1. UVODNE I OPĆE ODREDBE**

#### **1.1. Predmet uređenja**

Pravilnik o rješavanju pritužbi klijenata i izvansudskom rješavanju sporova (u daljnjem tekstu: Pravilnik) određuje postupak rješavanja sporova između Društva i njegovih klijenata.

Postupak rješavanja sporova obuhvaća:

- i. interni postupak rješavanja pritužbi i
- ii. izvansudsko rješavanje sporova.

Svi sporovi između klijenata i Društva najprije se rješavaju u internom postupku rješavanja pritužbi.

Klijent koji nije zadovoljan odlukom Društva donesenom u internom postupku rješavanja pritužbi, odnosno o čijoj pritužbi u okviru internog postupka nije odlučeno u rokovima određenima ovim Pravilnikom, može pokrenuti postupak izvansudskog rješavanja sporova.

### **2. INTERNI POSTUPAK RJEŠAVANJA PRITUŽBI**

#### **2.1. Temeljna načela**

Društvo u vezi s rješavanjem pritužbi klijenata slijedi sljedeća temeljna načela:

- iii. ravnopravnog postupanja prema klijentima;
- iv. sprječavanja sukoba interesa;
- v. pravednosti i poštenja;
- vi. zakonitosti i stručnosti;
- vii. povjerljivosti i zaštite osobnih podataka; i
- viii. učinkovitosti i brzine.

#### **2.2. Sadržaj pritužbe**

Pritužba predstavlja izjavu o nezadovoljstvu klijenta koja je upućena Društvu i odnosi se na pružanje usluge povezane s kriptovalutom, bez obzira na formalni oblik odnosno sadržaj takve izjave o nezadovoljstvu.

Kako bi Društvo određenu izjavu o nezadovoljstvu smatralo pritužbom, iz njezina sadržaja mora biti razvidno na kojeg se klijenta odnosi i što je predmet nezadovoljstva klijenta.

#### **2.3. Podnošenje pritužbi**

Klijent može podnijeti pritužbu na slovenskom ili engleskom jeziku (bez obveze plaćanja bilo kakve novčane naknade):

- a) u pisanom obliku poštom na adresu Društva (**Špruha 19, 1236 Trzin**); ili
- b) elektroničkom poštom na e-adresu **info@incrementum.hr**.

U tu svrhu klijent može koristiti obrazac iz Priloga 1 ovog Pravilnika.

Pisana pritužba smatra se zaprimljenom na dan kada stigne na sjedište Društva. Pritužba poslana elektroničkom poštom smatra se zaprimljenom istoga dana kada je poslana, ako stigne u elektronički sandučić Društva do 16:00 sati istoga dana. Pritužbe koje stignu u elektronički sandučić Društva nakon 16:00 sati smatraju se zaprimljenima sljedećeg radnog dana.

#### **2.4. Postupanje s pritužbama**

Rješavanje pritužbi u nadležnosti je službe usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima, koja ima sljedeće zadatke i ovlasti:

- ix. odlučuje o tome radi li se o pritužbi u smislu ovog Pravilnika;
- x. prikuplja podatke i dokumentaciju o predmetima pritužbi koji razjašnjavaju okolnosti i uzroke pritužbi;
- xi. vodi evidenciju zaprimljenih pritužbi klijenata;
- xii. prosljeđuje pritužbu upravi Društva koja je nadležna za rješavanje pritužbi;
- xiii. nadzire poštivanje rokova za odgovor na pritužbu;
- xiv. osigurava poštenu, brzu, uspješnu i učinkovitu obradu pritužbi;
- xv. upozorava upravu Društva na moguće nepravilnosti u poslovanju na koje naiđe u internim postupcima rješavanja pritužbi;
- xvi. izrađuje izvješća za upravu Društva i Agenciju za trg vrijednosnih papira (ako je to potrebno);
- xvii. upravi Društva predlaže poboljšanja, smjernice i preporuke za otklanjanje uzroka pritužbi te za opće unapređenje poslovanja.

Nakon zaprimanja pritužbe služba usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima najprije provjerava predstavlja li zaprimljeni podnesak pritužbu u smislu ovog Pravilnika. Ako to nije slučaj, postupak po pritužbi se obustavlja, podnesak se odbacuje i o tome se obavještava klijent.

Ako je pritužba nepotpuna, Društvo je dužno u roku od 15 dana od zaprimanja pritužbe pozvati klijenta da pritužbu dopuni. Ako Društvo u roku od 15 dana ne pozove klijenta na dopunu pritužbe, smatra se da je pritužba potpuna i da ju je Društvo uzelo u razmatranje. Ako Društvo pozove klijenta na dopunu pritužbe te ga upozori da će u slučaju da klijent u roku od 15 dana od poziva Društva ne dostavi potpunu pritužbu njegova pritužba biti odbačena i neće biti uzeta u razmatranje.

Ako služba usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima utvrdi da se radi o pravodobno podnesenoj pritužbi u smislu ovog Pravilnika, pokreće postupak ispitivanja činjenica i okolnosti radi utvrđivanja osnovanosti razloga pritužbe. Svi zaposlenici i vanjski ugovorni suradnici dužni su dostaviti dokaze i pojasniti okolnosti povezane s razlogom pritužbe.

Služba usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima o svakoj pravodobnoj i potpunoj pritužbi obavještava upravu Društva koja donosi odluku o pritužbi.

Ako Društvo pritužbu ne odbaci kao nepotpunu ili nepravodobnu, Društvo u internom postupku rješavanja pritužbi može:

- i. u cijelosti prihvatiti pritužbu;
- ii. djelomično prihvatiti i djelomično odbiti pritužbu; ili
- iii. u cijelosti odbiti pritužbu.

Društvo šalje klijentu u roku od 60 dana od zaprimanja potpune pritužbe pisanu odluku o pritužbi preporučenom poštom na adresu ili elektroničkom poštom na adresu koju je klijent naveo u postupku sklapanja poslovnog odnosa s Društvom.

Nakon završetka postupka po pritužbi služba usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima unosi odluku o pritužbi u evidenciju pritužbi klijenata.

#### **2.5. Dokumentacija i vođenje evidencija**

Klijentu se na njegov zahtjev omogućuje uvid u dokumentaciju i informacije u vezi s njegovom pritužbom osobno u sjedištu Društva. Klijentu se na njegov zahtjev uručuju preslike pregledane dokumentacije i informacija.

Društvo vodi evidenciju zaprimljenih pritužbi klijenata i mjera poduzetih za njihovo rješavanje. Način vođenja i sadržaj evidencije zaprimljenih pritužbi klijenata određuju Pravilnik o načinu vođenja evidencija i Evidencija pritužbi klijenata.

Na zahtjev Agencije za trg vrijednosnih papira Društvo osigurava dostupnost informacija u vezi s rješavanjem pritužbi klijenata i javnosti te Agenciji za trg vrijednosnih papira.

Društvo redovito analizira podatke o obradi pritužbi, čime osigurava da se ponavljajući ili sustavni problemi te mogući pravni i operativni rizici utvrde i otklone. Služba usklađenosti poslovanja i upravljanja rizicima jednom godišnje, najkasnije do 31.3., dostavlja upravi Društva izvješće o pritužbama klijenata u prethodnoj godini, pri čemu analizira sporne odnose, kao i njihove pojavne oblike i uzroke njihova nastanka.

Analiza podataka iz prethodnog stavka mora obuhvaćati najmanje analizu:

- i. prosječnog vremena obrade pritužbi, i to zasebno za svaki korak obrade pritužbi;
- ii. broja zaprimljenih pritužbi te za svaki korak postupka obrade pritužbi broj pritužbi koje Društvo nije riješilo u propisanom roku;
- iii. kategorija područja na koja se pritužbe odnose;
- iv. rezultata istraga provedenih u okviru postupka obrade pritužbi.

### **3. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

#### **3.1. Izvansudsko rješavanje sporova za potrošače**

Svako neslaganje, spor ili zahtjev između neprofesionalnog klijenta koji je potrošač i Društva, koji se ne može riješiti u internom postupku rješavanja pritužbi, može se na inicijativu takvog klijenta rješavati u okviru postupka izvansudskog rješavanja sporova kod pružatelja usluge – Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana (telefon: 08 20 56 590, elektronička adresa: info@ecdr.si), i to prema postupku i na način kako je određen pravilima pružatelja o postupcima rješavanja sporova te odredbama Zakona o izvansudskom rješavanju potrošačkih sporova.

#### **3.2. Izvansudsko rješavanje sporova za druge osobe**

Sporovi s neprofesionalnim klijentima koji nisu potrošači i koje nije moguće riješiti u okviru internog postupka rješavanja pritužbi rješavat će se u arbitražnom postupku u skladu s Arbitražnim pravilima Stalne arbitraže pri Gospodarskoj zbornici Slovenije. Arbitražno vijeće sastojat će se od tri arbitra, pri čemu klijent i Društvo imenuju po jednog arbitra, a tako imenovani arbitri izabiru trećeg arbitra. Sjedište arbitraže bit će u Ljubljani, Slovenija.

### **4. ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **4.1. Završne odredbe**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom dobivanja odobrenja za pružanje usluga povezanih s kriptoimovinom od strane Društva.

Trzin, dana 3.11.2025

**INCREMENTUM d.o.o.**

Tilen Repar, direktor



Uroš Marčič, direktor

Marić

**Priloga 1: Obrazec za pritožbe**

[ločen dokument]