



SLOVENSKA CESTA 54 A, 1000 LJUBLJANA, SLOVENIJA
TEL +386/1/300 22 50, FAX +386/1/234 33 57
SPLOSNI.PREDAL@ILIRIKA.SI, WWW.ILIRIKA.SI

ILIRIKA borzno posredniška hiša d.d., Slovenska 54a, Ljubljana (v nadaljevanju: ILIRIKA), na podlagi 294. člena Zakona o trgu finančnih instrumentov (Ur. l. RS, št. 67/07, 100/07, v nadaljevanju ZTFI) sprejema:

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

Uvod

1. člen

S tem pravilnikom se ureja shema pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov med ILIRIKO in pogodbenimi partnerji ki jih je ILIRIKA pooblastila, da v njenem imenu in za njen račun sprejmejo naloge za nakup oziroma prodajo vrednostnih papirjev (v nadaljevanju: pogodbene poslovalnice), na eni strani ter njenimi strankami, s katerimi ima ILIRIKA sklenjena pogodbeno razmerja v zvezi s storitvami borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti na drugi strani.

2. člen

Načela in pravila internega pritožbenega postopka ter izvensodnega reševanje sporov po postopku in na način, kot je to urejeno v tem pravilniku, se lahko uporabijo v vseh primerih, ko se stranka ne strinja z ravnanjem ILIRIKE, pogodbenih poslovalnic ali z ravnanjem njenih pooblaščenih oseb pri opravljanju posameznih storitev v zvezi z finančnimi instrumenti

Uporabljeni izrazi

3. člen

Posamezni izrazi po tem pravilniku imajo naslednji pomen:

- Stranka je fizična oseba, ki je z ILIRIKO podpisala pogodbo v zvezi s storitvami borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti na drugi strani.
- Pritožba je ustna (osebno ali po telefonu), elektronska ali pisna izjava stranke o nestrinjanju z ravnanjem ILIRIKE. V primeru, da stranka zgolj poizveduje po nasvetu ali zahteva pojasnitev določenih ravnanj ILIRIKE in iz kasnejše reakcije stranke na obrazložitev ILIRIKE nedvoumno izhaja, da odgovor zadostuje, se tako poizvedovanje ne šteje za pritožbo.
- Interni pritožbeni postopek je postopek, ki ga ILIRIKA vzpostavi za reševanje pritožb strank in mora biti izveden za vsako podano pritožbo stranke, ki zahtuje, da ji je zaradi domnevno nezakonitega ali neskrbnega ravnanja ILIRIKE povzročena materialna škoda v zvezi s izvajanjem storitev borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti na drugi strani.

Načela internega pritožbenega postopka

4. člen

Pritožbe vseh strank se obravnavajo enakopravno.

Pritožbe se obravnavajo po časovnem vrstnem redu, to pomeni, da se prej prejeta pritožba obravnava pred kasneje prejeto. Vsaka pritožba se označi z datumom njenega prejema.

5. člen

Pritožbe se rešujejo hitro in učinkovito, z razumevanjem in naklonjenostjo.

Pritožbe se rešujejo v skladu z veljavno zakonodajo, v času nastanka spora veljavnimi splošnimi pogoji poslovanja ILIRIKE, sklenjeno pogodbo ter dobrimi poslovnimi običaji.

Interni pritožbeni postopek

6. člen

Za reševanje vseh pritožb strank je pristojni pravni sektor ILIRIKE, razen za reševanje ustnih pritožb, kjer ni nobenih nejasnosti in jih lahko rešujejo tudi drugi delavci ILIRIKE.

Pri reševanju pritožb strank je pravni sektor ILIRIKE samostojen in neodvisen.

7. člen

Rok za odgovor na pritožbo stranke je 6 tednov od dneva prejete pritožbe oziroma podaje ustne pritožbe. Če ILIRIKA prekorači ta rok, mora o tem obvestiti stranko in pisno obrazložiti vzroke zamude.

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

8. člen

V postopku reševanja pritožb strank ima stranka pravico vpogleda v dokumentacijo, ki se nanaša nanjo in za katero za ILIRIKO ne velja prepoved njenega posredovanja tretjim osebam.

Stranka lahko v dokumentacijo iz prejšnjega odstavka vpogleda samo osebno na sedežu ILIRIKE po predhodnem dogovoru s zaposlenim v ILIRIKI, ki pritožbo stranke rešuje. Na izrecno zahtevo stranke se lahko stranki proti plačilu izročijo kopije navedene dokumentacije.

9. člen

Na pisno pritožbo ILIRIKA poda pisen odgovor, v kolikor stranka izrecno ne privoli v odgovor v drugačni obliki.

Na ustno pritožbo (osebno ali telefonsko) ali pritožbo posredovano z elektronsko pošto ILIRIKA lahko poda odgovor tudi v enaki obliki, razen če stranka izrecno zahteva odgovor v pisni obliki. V primeru, da se stranka ne strinja s posredovanim odgovorom v prej navedeni obliki in se ponovno pritoži ustno, se njegovo pritožbo zapiše v zapisnik, končni odgovor pa se poda pisno.

10. člen

ILIRIKA lahko pritožbi stranke ugodi, ji ugodi delno, jo delno zavrne ali jo zavrne v celoti.

Odgovor ILIRIKE stranki je sestavljen iz ugotovitve dejanskega stanja, predlagane rešitve spora s strani ILIRIKE in pravnega pouka.

11. člen

V odgovoru se stranko seznanijo, da ima v zvezi s sporno zadevo pravico sprožiti postopek pred arbitražo Ljubljanske borze vrednostnih papirjev d.d., Ljubljana (v nadaljevanju Arbitraža borze) ali pred pristojnim sodnim organom (pravni pouk).

Naloge in pristojnosti ILIRIKE v zvezi s pritožbami strank

12. člen

ILIRIKA vodi evidenco o prejetih pritožbah ter ukrepih, sprejetih za njihovo reševanje. Evidenca se vodi na način, da se lahko do podatkov dostopi in rekonstruira vsako ključno fazo obdelave vsakega posla ter tako, da je kakršne koli popravke ali druge spremembe in vsebino evidence pred kakršnimi koli popravki ali spremembami, mogoče brez težav ugotoviti.

ILIRIKA v 2 mesecih po zaključku poslovnega leta Agenciji za trg vrednostnih papirjev poroča o podatkih iz evidence

Za izvajanje nalog iz tega člena je pooblaščen pravni sektor ILIRIKE.

13. člen

Pravni sektor ima pri reševanju pritožb strank pravico pridobiti pomoč in sodelovanje kateregakoli delavca ILIRIKE ali zunanjih oseb, če je to potrebno.

Če je pomoč zunanjih oseb ali strokovnjakov povezana z večjimi materialnimi stroški za ILIRIKO, mora pravni sektor predhodno pridobiti dovoljenje uprave za sodelovanje z njimi.

14. člen

Pravna služba opozarja upravo ILIRIKE na morebitne nepravilnosti pri poslovanju, na katere naleti pri internih pritožbenih postopkih.

Izvensodno reševanje sporov

15. člen

ILIRIKA izvensodno reševanje sporov zagotavlja preko Stalne arbitraže Ljubljanske borze d.d., Slovenska 56, Ljubljana (v nadaljevanju: Arbitraža borze).

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevek, med strankami in ILIRIKO oziroma pogodbenimi poslovalnicami ILIRIKE, ki ga ne bo možno uspešno rešiti v internem pritožbenem postopku, se bo lahko reševal pred Arbitražo borze, bodisi v posredovalnem bodisi v arbitražnem postopku, v skladu s Pravili Ljubljanske borze vrednostnih papirjev d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: Pravila borze). V primeru postopka pred Arbitražo borze se obračunajo stroški postopka na podlagi njene tarife.

16. člen

Izvensodno reševanje sporov med strankami poteka po postopku in na način, kot je to določeno z vsakokratnimi, v času vložitve tožbe veljavnimi Pravili borze, ki se nanašajo na delovanje Arbitraže borze.

17. člen

Pred vložitvijo tožbe po Pravilih borze je stranka, ki se ne strinja z ravnanjem oziroma odločitvijo ILIRIKE ali pogodbenih poslovalnic, ki izhaja iz opravljanja posameznih storitev v zvezi z vrednostnimi papirji, dolžna ILIRIKI posredovati pisno pritožbo po navadni ali elektronski pošti, ki mora biti ustrezno obrazložena. Na pritožbo stranke je ILIRIKA dolžna odgovoriti v roku šestih tednov od njenega prejema.

Če se stranka s prejetim odgovorom ne strinja ali če stranka odgovora ne prejme v roku iz prejšnjega odstavka, je stranka v skladu s Pravili borze upravičena sprožiti postopek pri Arbitraži borze. Postopek se sproži z vložitvijo tožbe.

Seznanitev stranke s pravili internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov

18. člen

ILIRIKA stranke ob sklenitvi pogodbe v zvezi s storitvami borznega posredovanja, vodenja računov nematerializiranih vrednostnih papirjev ali gospodarjenja s finančnimi instrumenti seznanijo s pravili internega pritožbenega postopka in izvensodnega reševanja sporov tako, da objavi ta pravilnik, na vidnem in dostopnem mestu, v vsakem prostoru, kjer ILIRIKA posluje s strankami ter na internetnih straneh <http://www.ilirika.si>.

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

Končne določbe

19. člen

Z dnem uveljavitve tega pravilnika prenehata veljati Pravilnik o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov z dne 27.02.2006

20. člen

Ta pravilnik začne veljati dne 30.11.2007.

V Ljubljani, 29.11.2007

ILIRIKA borzno posredniška hiša d.d.
Uprava družbe