

---

**PRAVILNIK O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA**

---

**1. OPĆE ODREDBE - Pravna osnova i svrha**

Ovim Pravilnikom o postupanju s pritužbama (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se način zaprimanja, evidentiranja, obrade i rješavanja pritužbi klijenata društva IN KAPITAL d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo), kao i prava klijenata te obveze Društva u postupku rješavanja pritužbi.

Društvo uspostavlja i provodi učinkovit, transparentan i nepristran sustav rješavanja pritužbi u skladu s Uredbom (EU) 2023/1114 o tržištima kriptoinovine (MiCA), Delegiranom uredbom (EU) 2025/305, Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2025/294 te Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2025/205.

Sustav rješavanja pritužbi temelji se na načelima poštenog postupanja prema klijentima, pravovremenosti, učinkovitosti, dosljednosti, transparentnosti i zaštite prava klijenata odnosno svrha Pravilnika je osigurati pravovremeno, nepristrano, transparentno i besplatno rješavanje pritužbi te visoku razinu zaštite klijenata.

**2. PRAVO NA PODNOŠENJE PRITUŽBE I NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBE**

Svaki klijent ima pravo podnijeti pritužbu Društvu u vezi s pružanjem usluga povezanih s kriptoinovinom.

Podnošenje pritužbe je besplatno i ne smije dovesti klijenta u nepovoljniji položaj. Društvo osigurava da je postupak rješavanja pritužbi nepristran i objektivan, transparentan i razumljiv, bez diskriminacije ili odmazde prema podnositelju pritužbe, te dokumentiran i nadziran.

Pritužbe se mogu podnijeti osobno u poslovnica Društva putem standardiziranog obrasca, putem pošte pisanim putem na adresu društva IN KAPITAL d.o.o. Ninska 23,10360 Sevete, putem elektroničke pošte na adresu [inkapital@inkapital.hr](mailto:inkapital@inkapital.hr).

Standardizirani obrazac za podnošenje pritužbi dostupan je na internetskim stranicama Društva.

Društvo osigurava da su informacije o načinu podnošenja i rješavanja pritužbi jasno, razumljivo i lako dostupne klijentima putem internetskih stranica Društva te na vidljivim mjestima u poslovnica.

**3. NAČIN ZAPRIMANJA PRITUŽBI**

Društvo zaprima pritužbe putem svih dostupnih komunikacijskih kanala.

Svaka zaprimljena pritužba smatra se službenom pritužbom ako sadrži podatke potrebne za identifikaciju klijenta i opis okolnosti na koje se pritužba odnosi.

U slučaju da pritužba ne sadrži sve potrebne podatke, Društvo može zatražiti dopunu, pri čemu rokovi za postupanje počinju teći od trenutka zaprimanja potpune pritužbe.

Pritužba treba, u pravilu, sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- ime i prezime odnosno naziv podnositelja pritužbe,
- kontakt podatke (adresa, e-mail ili drugi kontakt),
- opis događaja i okolnosti na koje se pritužba odnosi,
- datum nastanka događaja ili razdoblje na koje se pritužba odnosi,
- eventualnu prateću dokumentaciju kojom se potkrepljuju navodi iz pritužbe, ako je dostupna.

Društvo razlikuje pritužbe od općih upita klijenata, pri čemu se pritužbom smatra svako izražavanje nezadovoljstva klijenta u vezi s pružanjem usluga Društva, dok se opći upiti ne smatraju pritužbama i ne podliježu ovom postupku

#### **4. EVIDENTIRANJE PRITUŽBI**

Sve zaprimljene pritužbe evidentiraju se bez odgode u Evidenciju pritužbi koju Društvo vodi u elektroničkom obliku.

Evidencija pritužbi mora sadržavati najmanje sljedeće podatke: redni broj i referentni broj pritužbe, datum zaprimanja pritužbe, identitet podnositelja, način zaprimanja, predmet i opis pritužbe, dodijeljenu odgovornu osobu, opis poduzetih radnji, status pritužbe, datum dostave odgovora te ishod postupka i datum zatvaranja.

Evidencija mora omogućiti potpunu sljedivost postupanja po svakoj pojedinoj pritužbi te biti dostupna za potrebe nadzora nadležnih tijela.

Društvo vodi evidenciju i o komunikaciji s podnositeljem pritužbe tijekom postupka rješavanja, uključujući sve relevantne obavijesti, zahtjeve za dopunom i dostavljene odgovore, radi osiguravanja potpune sljedivosti postupanja.

#### **5. POTVRDA ZAPRIMANJA PRITUŽBE**

Društvo potvrđuje zaprimanje pritužbe bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od dva radna dana od zaprimanja pritužbe, osim u slučaju kada je odgovor moguće dostaviti odmah, uz informaciju o daljnjem postupku i okvirnom roku rješavanja.

Potvrda zaprimanja dostavlja se klijentu putem istog komunikacijskog kanala kojim je pritužba zaprimljena ili drugim dogovorenim putem

#### **6. POSTUPAK OBRADJE PRITUŽBE I RESURSI ZA RJEŠAVANJE PRITUŽBI**

Postupak obrade pritužbe provodi ovlaštena osoba Društva koja posjeduje odgovarajuća znanja i iskustvo te postupa nepristrano, objektivno i u dobroj vjeri. Obrada pritužbe provodi se na način da ju uvijek provodi osoba koja nije bila uključena u događaj, poslovni odnos ili transakciju na koju se pritužba odnosi, čime se osigurava neovisnost i nepristranost postupanja. Životopis odgovorne osobe, koji uključuje relevantno obrazovanje, stručno iskustvo i kompetencije, prilaže se zahtjevu za odobrenje za rad i čini sastavni dio regulatorne dokumentacije.

Društvo osigurava da osobe uključene u postupak rješavanja pritužbi imaju odgovarajuće ovlasti i pristup svim potrebnim informacijama radi učinkovitog i pravovremenog rješavanja pritužbi.

U postupku obrade pritužbe Društvo prikuplja i analizira svu relevantnu dokumentaciju, uključujući podatke o transakcijama, komunikaciju s klijentom, interne evidencije te, prema potrebi, očitovanja zaposlenika.

Svaka pritužba razmatra se individualno, uzimajući u obzir sve relevantne okolnosti konkretnog slučaja, s ciljem donošenja objektivne i utemeljene odluke.

## **7. ROKOVI ZA POSTUPANJE**

Društvo dostavlja odgovor na pritužbu bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 15 dana od zaprimanja potpune pritužbe.

Ako zbog složenosti slučaja nije moguće dostaviti odgovor u navedenom roku, Društvo će klijenta pravodobno obavijestiti o razlozima kašnjenja te o očekivanom roku rješavanja.

Također, tijekom postupka rješavanja pritužbe, Društvo će, prema potrebi, obavještavati podnositelja pritužbe o statusu postupka, osobito u slučaju kada je za rješavanje potrebno dulje vrijeme ili dodatna provjera činjenica.

## **8. ODGOVOR NA PRITUŽBU**

Odgovor na pritužbu mora biti jasan, razumljiv, napisan jednostavnim jezikom te primjeren razini znanja prosječnog klijenta, uz odgovarajuće obrazloženje. Komunikacija mora biti jasna i profesionalna.

U odgovoru Društvo navodi utvrđeno činjenično stanje, provedene radnje, razloge odluke te, prema potrebi, mjere koje su poduzete ili će biti poduzete, te informacije o daljnjim pravnim sredstvima.

Odgovor se dostavlja klijentu putem odgovarajućeg komunikacijskog kanala.

U slučaju nezadovoljstva odgovorom društva, klijent ima pravo obratiti se Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (HANFA); pokrenuti postupak pred nadležnim sudom; koristiti druga zakonom dopuštena sredstva zaštite.

## **9. ANALIZA PRITUŽBI I KOREKTIVNE MJERE**

Društvo redovito analizira zaprimljene pritužbe radi utvrđivanja uzroka ponavljajućih ili sustavnih nepravilnosti.

Na temelju takvih analiza Društvo poduzima odgovarajuće korektivne mjere s ciljem unapređenja poslovnih procesa, upravljanja rizicima i povećanja kvalitete pruženih usluga.

## **10. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLIVOST**

Svi podaci vezani uz pritužbe obrađuju se u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka, uključujući Uredbu (EU) 2016/679 (GDPR).

Društvo osigurava povjerljivost svih informacija i koristi ih isključivo u svrhu rješavanja pritužbi i unapređenja poslovanja.

## **11. OBRAZAC ZA PODNOŠENJE PRITUŽBI**

Društvo koristi standardizirani obrazac za podnošenje pritužbi koji je usklađen s Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2025/205.

Obrazac je trajno dostupan klijentima putem internetskih stranica Društva te u poslovnicama Društva.

## **12. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja. Svi zaposlenici Društva dužni su biti upoznati s ovim Pravilnikom i postupati u skladu s njim.

Društvo će redovito preispitivati i prema potrebi ažurirati ovaj Pravilnik radi osiguranja kontinuirane usklađenosti s važećim regulatornim zahtjevima i unapređenja sustava rješavanja pritužbi.

U Sesvetama, 28.03.2026.

Za In Kapital d.o.o.

Marijan Grgić, direktor