
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 poslovnicama Društva putem standardiziranog obrasca, putem pošte pisanim putem na adresu društva IN KAPITAL d.o.o. Ninska 23, 10360 Sesvete, putem elektroničke pošte na adresu 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 poslovnicama.

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.

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 POVJERLJIVOST

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