

Na podlagi Sklepa o ureditvi notranjega upravljanja, upravljalnem organu in procesu ocenjevanja ustreznega notranjega kapitala za borznoposredniške družbe (Uradni list RS, št. 29/22 s spremembami in dopolnitvami) in Sklepa o pogojih za opravljanje investicijskih in drugih storitev za borznoposredniške družbe (Uradni list RS, št. 29/22 s spremembami in dopolnitvami) poslovodstvo družbe JonatanMars Invest, borznoposredniška družba, d.o.o. (v nadaljevanju: Družba) sprejme naslednji interni akt:

PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB STRANK IN IZVENSODNEM REŠEVANJU SPOROV

1. UVODNE IN SPLOŠNE DOLOČBE

1.1. Predmet urejanja

Pravilnik o reševanju pritožb strank in izvensodnem reševanju sporov (v nadaljevanju: Pravilnik) določa postopek reševanja sporov med Družbo in njenimi strankami.

Postopek reševanja sporov zajema:

- i. interni pritožbeni postopek in
- ii. izvensodno reševanje sporov.

Vsi spori med strankami in Družbo oziroma se najprej rešujejo v internem pritožbenem postopku.

Stranka, ki ni zadovoljna z odločitvijo Družbe, izdano v internem pritožbenem postopku, oziroma o njeni pritožbi v okviru internega pritožbenega postopka ni bilo odločeno v rokih iz tega Pravilnika, lahko sprožiti postopek za izvensodno reševanje sporov.

2. INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

2.1. Temeljna načela

Družba v zvezi z reševanjem pritožb strank sledi sledečim temeljnim načelom:

- i. enakopravnega obravnavanja strank;
- ii. preprečevanja nasprotja interesov;
- iii. pravičnosti in poštenosti;
- iv. zakonitosti in strokovnosti;
- v. zaupnosti in varstva osebnih podatkov; in
- vi. učinkovitosti in hitrosti.

2.2. Vsebina pritožbe

Pritožba je vsako nesoglasje, spor ali zahtevek stranke, ne glede na formalno vsebino takšnega nesoglasja, spora ali zahtevka stranke.

Da družba posamezno nesoglasje, spor ali zahtevek obravnava kot pritožbe mora biti iz njegove vsebine razvidno na katero stranko se nanaša in kaj je vsebina nesoglasja, spora ali zahtevka.

2.3. Vlaganje pritožb

Stranka mora vložiti pritožbo v pisni obliki po pošti na naslov Družbe Ameriška ulica 8, 1000 Ljubljana ali po elektronski pošti na e-naslov info@jonatanmars.com ali osebno po telefonu ali na sedežu Družbe.

Pisna pritožba se šteje za prejeto z dnem, ko ta prispe na sedež Družbe. Pritožba poslana po elektronski pošti se šteje za prejeto isti dan, kot je bila odposlana, če le-ta prispe na e-naslov v e-nabiralnik Družbe do 16. ure istega dne. Pritožbe, ki prispejo na e-naslov v e-nabiralnik Družbe po 16. uri posameznega dne, se štejejo za prejete naslednji delovni dan. Pritožbe dane po telefonu ali osebno se štejejo za prejete s trenutkom oddaje.

2.4. Ravnanje s pritožbami

Obravnava pritožb je v pristojnosti oddelka za pomoč strankam, ki ima naslednje naloge in pristojnosti:

- i. odloča o tem, ali gre za pritožbo v smislu tega Pravilnika;
- ii. zbira podatke ter dokumentacijo o pritožbenih zadevah, ki razjasnjujejo okoliščine vzrokov pritožb;
- iii. vodi evidenco prejetih pritožb strank;
- iv. posreduje pritožbo poslovodstvu Družbe, ki je pristojno za reševanje pritožb;
- v. nadzira upoštevanje rokov za odgovor na pritožbo;
- vi. skrbi za pošteno, hitro, uspešno in učinkovito obdelavo pritožb;
- vii. opozarja poslovodstvo Družbe na morebitne nepravilnosti pri poslovanju, na katere naleti pri internih pritožbenih postopkih;
- viii. izdelava poročila za poslovodstvo Družbe in Agencijo za trg vrednostnih papirjev;
- ix. poslovodstvu Družbe predlaga izboljšave, usmeritve, priporočila za odpravo vzrokov pritožb ter izboljšanje poslovanja nasploh.

Po prejemu pritožbe oddelek za pomoč strankam najprej preveri, ali prejeta vloga predstavlja pritožbo v smislu tega Pravilnika in ali je bila vložena pravočasno. Če ni tako, pritožbeni postopek ustavi, vlogo zavrže in o tem obvesti stranko.

Če je pritožba nepopolna, je Družba v 15 dneh po prejetju pritožbe dolžna pozvati stranko, da pritožbo dopolni. Če stranka v 15 dneh po pozivu s strani Družbe ne poda popolne pritožbe skladno z navodili za dopolnitev, se pritožba zavrže.

Če oddelek za pomoč strankam ugotovi, da gre za pravočasno vloženo pritožbo v smislu tega Pravilnika, sproži postopek preiskave dejstev in okoliščin za potrebe ugotovitve utemeljenosti pritožbenega razloga. Vsi zaposleni in zunanji pogodbeni izvajalci so dolžni posredovati dokazila in pojasniti okoliščine v zvezi s pritožbenim razlogom.

Oddelek za pomoč strankam o vsaki pravočasni in popolni pritožbi obvesti poslovodstvo Družbe, ki je pristojno za reševanje pritožb. Poslovodstvo Družbe je pri reševanju pritožb samostojno in neodvisno.

Če Družba pritožbe ne zavrže kot nepopolne ali prepozne lahko Družba v internem pritožbenem postopku pritožbi:

- i. ugoti v celoti;
- ii. delno ugoti in delno zavrže; ali

iii. v celoti zavrne.

Družba pošlje stranki v roku 30 dni od prejema pritožbe pisno odločitev o pritožbi s priporočeno pošto na naslov ali po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ga je navedla v postopku sklepanja poslovnega razmerja z Družbo. Če navedeni rok poteče, stranka pa odgovora ni prejela, se šteje, da je pritožba kot neutemeljena v celoti zavrnjena.

Po zaključku pritožbenega postopka oddelek za pomoč strankam odločitev o pritožbi vnese v evidenco pritožb strank.

2.5. Dokumentacija in vodenje evidenc

Stranki se na njeno zahtevo omogoči vpogled v dokumentacijo in informacije v zvezi z njeno pritožbo na sedežu Družbe osebno, razen če veljavna zakonodaja in drugi interni akti Družbe to prepovedujejo. Stranki se na njeno zahtevo izjemoma in na podlagi pisnega sklepa poslovodstva Družbe izroči fotokopije pregledane dokumentacije in informacij.

Družba vodi evidenco prejetih pritožb strank in ukrepov, sprejetih za njihovo reševanje. Način vodenja in vsebino evidence prejetih pritožb stranka določata Pravilnik o načinu vodenja evidenc in Evidenca pritožb strank.

Na zahtevo Agencije za trg vrednostnih papirjev Družba zagotovi dostopnost informacij v zvezi z reševanjem pritožb strank tudi javnosti in Agenciji za trg vrednostnih papirjev.

Družba redno analizira podatke o obdelavi pritožb, s čimer zagotavlja, da se ponavljajoča ali sistemske težave, ter možna pravna in operativna tveganja ugotovijo in odpravijo. Oddelek za pomoč strankam poslovodstvu Družbe enkrat letno, najkasneje do 31.3., posreduje poročilo o pritožbah strank v preteklem letu, pri čemer analizira sporna razmerja, kakor tudi njihove pojavne oblike in vzroke za njihov nastanek.

3. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

3.1. izvensodno reševanje sporov za potrošnike

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevke med neprofesionalno stranko, ki je potrošnik in Družbo, ki ga ne bo mogoče rešiti v internem pritožbenem postopku, se lahko na pobudo takšne stranke, rešuje v okviru postopka izvensodnega reševanja sporov pri izvajalcu - Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana (telefon: 08 20 56 590, elektronski naslov: info@ecdr.si), in sicer po postopku in na način, kot ga določajo pravila izvajalca o postopkih reševanja sporov ter kot ga določajo določila Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

3.2. Izvensodno reševanje sporov za druge osebe

Spori z neprofesionalnimi strankami, ki niso potrošniki in jih ni mogoče rešiti znotraj internega pritožbenega postopka bodo rešeni v arbitražnem postopku v skladu z Arbitražnimi pravili Stalne arbitraže pri Gospodarski zbornici Slovenije. Arbitražni senat bo sestavljen iz treh arbitrov, pri čemer stranka in Družba izbereta vsaka po enega arbitra, tako imenovana arbitra pa izbereta tretjega arbitra. Sedež arbitraže bo v Ljubljani, Slovenija.

4. KONČNE DOLOČBE

4.1. Končne določbe

Ta Pravilnik začne veljati z dnem pridobitve dovoljenja za opravljanje investicijskih storitev Družbe.

Ljubljana, 02.02.2026

JonatanMars Invest, borznoposredniška družba, d.o.o.