

Na podlagi 71. člena Uredbe (EU) 2023/1114 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 31. maja 2023 o trgih kriptosredstev in spremembi uredb (EU) št. 1093/2010 in (EU) št. 1095/2010 ter direktiv 2013/36/EU in EU 2019/1937 (Uradni list EU, o. št. L150, 9.6.2023, p. 40–205; v nadaljevanju: **Uredba MiCA**) poslovodstvo družbe INCREMENTUM 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 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 sproži 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 predstavlja izjavo o nezadovoljstvu stranke, ki je naslovljena na Družbo in se nanaša na izvajanje storitve v zvezi s kriptosredstvi, ne glede na formalno obliko oziroma vsebino takšne izjave o nezadovoljstvu.

Da Družba posamezno izjavo o nezadovoljstvu obravnava kot pritožbo mora biti iz njene vsebine razvidno na katero stranko se nanaša in kaj je vsebina nezadovoljstva stranke.

2.3. Vlaganje pritožb

Stranka lahko vloži pritožbo v slovenskem ali angleškem jeziku (brez obveznosti plačila kakršnegakoli denarnega nadomestila):

- a) v pisni obliki po pošti na naslov Družbe (Špruha 19, 1236 Trzin); ali
- b) po elektronski pošti na e-naslov info@incrementum.si.

pri čemer lahko za te namene uporabi obrazec iz priloge 1 k temu Pravilniku.

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

16.00 istega dne. Pritožbe, ki prispejo na e-naslov v e-nabiralnik Družbe po 16.00 posameznega dne, se štejejo za prejete naslednji delovni dan.

2.4. Ravnanje s pritožbami

Obravnava pritožb je v pristojnosti službe skladnosti poslovanja in upravljanja tveganj, 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. izdela poročila za poslovodstvo Družbe in Agencijo za trg vrednostnih papirjev (če je to zahtevano);
- ix. poslovodstvu Družbe predlaga izboljšave, usmeritve, priporočila za odpravo vzrokov pritožb ter izboljšanje poslovanja nasploh.

Po prejemu pritožbe služba skladnosti poslovanja in upravljanja tveganj najprej preveri, ali prejeta vloga predstavlja pritožbo v smislu tega Pravilnika. 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 Družba stranke v 15 dneh ne pozove k dopolnitvi pritožbe, se šteje, da je pritožba popolna in jo je Družba vzela v obravnavo. Če Družba stranko pozove k dopolnitvi pritožbe ter jo opozori, da bo njeno pritožbo v primeru, da stranka v 15 dneh po pozivu s strani Družbe ne poda popolne pritožbe, zavrgla in je Družba ne bo vzela v obravnavo. Če služba skladnosti poslovanja in upravljanja tveganj 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.

Služba skladnosti poslovanja in upravljanja tveganj o vsaki pravočasni in popolni pritožbi obvesti poslovodstvo Družbe, ki odloči o pritožbi.

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

- i. ugodi v celoti;
- ii. delno ugodi in delno zavrne; ali
- iii. v celoti zavrne.

Družba pošlje stranki v roku 60 dni od prejema popolne 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.

Po zaključku pritožbenega postopka služba skladnosti poslovanja in upravljanja tveganj 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. Stranki se na njeno zahtevo 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. Služba skladnosti poslovanja in upravljanja tveganj 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.

Analiza podatkov iz prejšnjega odstavka mora zajemati vsaj analizo:

- i. povprečnega časa obravnave pritožb, in sicer ločeno za vsak korak obravnave pritožb;
- ii. števila prejetih pritožb in za vsak korak postopka obravnavanja pritožb število pritožb, ki jih Družba ni razrešila v postavljenem roku;
- iii. kategorij področij, na katere se pritožbe nanašajo;
- iv. rezultatov preiskav znotraj postopka obravnavanja pritožb.

3. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

3.1. izvensodno reševanje sporov za potrošnike

Vsako nesoglasje, spor ali zahtevek 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 storitev v zvezi s kriptosredstvi s strani Družbe.

Trzin, dne 3.11.2025

INCREMENTUM d.o.o.

Tilen Repar, direktor



Uroš Marčič, direktor



Priloga 1: Obrazec za pritožbe

[ločen dokument]