

UPUTA O POSTUPKU S PREDSTAVKAMA I PRITUŽBAMA KLIJENATA

I

Pod Predstavkama i pritužbama, prema ovom Pravilniku, smatraju se zahtjevi, molbe, primjedbe, pritužbe, pohvale i prijedlozi, kao i svi drugi pisani uradci, kao i evidentirane usmene izjave, upućene Društvu radi ostvarivanja i zaštite Podnositeljevih pravnih interesa iz zakonom propisane oblasti poslovanja Društva, odnosno radi pokretanja inicijativa usmjerenih ka učinkovitijem i transparentnijem modelu poslovanja Društva i zaštite interesa Klijenta.

II

Pod predstavkama i pritužbama, prema ovom Pravilniku, ne smatra se pisana i/ili usmena komunikacija klijenta/nalogodavca sa Društvom u okviru redovnog odvijanja poslovanja s Društvom, gdje se navedena komunikacija odvija sukladno samoj prirodi posla, tehnološkim standardima, te najboljim standardima struke.

III

Predstavke i pritužbe klijenata zaprima zaposlenik Društva zadužen za administrativne poslove u koje spadaju i zaprimanje pošte te ostalih predstavi, a u slučaju da je poslovno spriječen/odsutan, klijent može istu predati drugom, raspoloživom zaposleniku ili Direktor Društva ili poslati poštom na sljedeću adresu:

Agram Brokeri d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10000 Zagreb

IV

O sakupljenim činjenicama, kao i svojem zaključku glede zaprimljenih predstavi i pritužbi klijenata, Direktor Društva će u razumnom roku, (ne dužem od 30 dana, od dana okončanja prikupljanja činjenica i/ili drugih informacija), obavijestiti klijenta.

Zagreb, 25. veljače 2010. godine

Mihovil Brančić
Predsjednik Uprave

Ivica Putica
Član Uprave