

Na osnovu člana 10. Pravilnika o organizacionim uslovima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima („Službeni glasnik“ RS, br. 77/2022) Skupština Intercity brokera a.d. Beograd (u daljem tekstu: Društvo), dana 29.12.2022. godine donosi:

PRAVILNIK O NAČINU POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

1. UVODNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom o načinu postupanja po pritužbama klijenata (u daljem tekstu Pravilnik) Društvo uspostavlja i čini javnim delotvorne, efikasne i transparentne procedure i politike za rešavanje pritužbi klijenata, kao i mogućnost vansudskog rešavanja potrošačkih sporova u vezi s pružanjem investicionih i dodatnih usluga u skladu sa zakonima kojima se uređuju posredovanje u rešavanju sporova i arbitraža.

Član 2.

Pod predstavkama i pritužbama, prema ovom Pravilniku, smatraju se zahtevi, molbe, primedbe, pritužbe, pohvale i predlozi, kao i svi drugi pisane izjave, kao i evidentirane usmene izjave, upućene Društvu radi ostvarivanja i zaštite klijentovih pravnih interesa iz zakonom propisane oblasti poslovanja Društva, odnosno radi pokretanja inicijativa usmerenih ka efikasnijem i transparentnijem modelu poslovanja Društva i zaštite interesa Klijenta.

Član 3.

Postupak prijema, razmatranja i postupanja po pritužbama klijenata se sprovodi uz poštovanje načela:

1. zaštita poverljivosti podataka i ličnosti;
2. razmatranje i odlučivanje o pritužbama po kriterijumu hitnosti i kriterijumu redosleda prijema;
3. razmatranje i odlučivanje o pritužbama u razumnim rokovima;
4. odlučivanje u skladu sa važećim propisima koji regulišu ovu materiju.

2. PODNOŠENJE I POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA

Član 4.

Pritužbu mogu podneti klijenti Društva, koji imaju poslovne odnose sa Društvom.

Pritužbe se podnose na jedan od sledećih načina:

1. Neposrednom predajom pisane pritužbe u sedištu Društva,
2. Slanjem poštom na adresu sedišta Društva
3. Slanjem pritužbe e-mailom na: office@icbbg.rs
4. Putem faksa na broj 011/30-83-150.

Razmatraće se pritužbe koje su u domenu odgovornosti i aktivnosti Društva, koje su uredno pristigle u Društvo, koje sadrže razumne i potkrepljive navode i dokaze, kao i koje sadrže podatke propisane Obrascem koji je sastavni deo Pravila poslovanja i dostupan je na internet stranici Društva.

Član 5.

Pritužbe se podnose na standardizovanom Obrascu koji je sastavni deo Pravila poslovanja Društva i ove procedure i moraju da sadrže najmanje sledeće podatke:

1. Podatke o podnosiocu pritužbe: Ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, adresu, kontakt telefon i e-mail
2. Datum podnošenja pritužbe
3. Podaci o pritužbi – Detaljan opis pritužbe
4. Potpis podnosioca pritužbe

Podnosilac pritužbe je dužan da istu svojeručno potpiše.

Anonimne i nepotpune pritužbe neće se razmatrati.

Član 6.

Društvo će razmotriti pritužbe i obaveštava podnosioca o preduzetim aktivnostima povodom pritužbe u razumnom roku, ne dužem od 30 dana od dana okončanja prikupljanja činjenica i drugih informacija.

Svaka primljena pritužba Klijenta prosleđuje se odmah Internom kontroloru, koji obaveštava Direktora o primljenoj pritužbi i počinje da postupa po primljenoj pritužbi. Interni kontrolor otvara kontrolu, kako bi utvrdio opravdanost pritužbe, a sve u cilju brzog i efikasnog rešavanja problema. U toku kontrole Interni kontrolor proverava sve navode iz pritužbe, prikuplja svu dokumentaciju koja je u vezi sa predmetom pritužbe i podnosiocem pritužbe, uzima izjave zaposlenih koji su obavljali aktivnosti na koje se pritužba odnosi.

Interni kontrolor sačinjava i dostavlja Direktor, u roku od sedam dana od prijema pritužbe, poseban izveštaj sa obrazloženjem uočenih nepravilnosti i nedostataka kao i mere koje je Društvo dužno, odnosno koje je preduzelo kako bi se navedeno ispravilo i kako bi se sprečilo ponavljanje

problema u budućnosti. Direktor u roku od tri dana od dostavljanja izveštaja donosi odluku o postupanju po pritužbi i dostavlja je Internom kontroloru na dalje izvršavanje.

Interni kontrolor, narednog radnog dana od prijema odluke direktora, prosleđuje Klijentu odgovor po pritužbi.

Član 7.

Klijent se obaveštava na način kako je navedeno u pritužbi, a ako nije navedeno obaveštava se na način kako je pritužba podneta.

3. ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA

Član 8.

Društvo je dužno da obezbedi mogućnost vansudskog rešavanja potrošačkih sporova u vezi s pružanjem investicionih i dodatnih usluga u skladu sa zakonima kojima se uređuju posredovanje u rešavanju sporova i arbitraža.

Društvo objavljuje postupke iz stava 1. ovoga člana.

Član 9.

Posredovanje je postupak, bez obzira na naziv, u kojem strane dobrovoljno nastoje da sporni odnos reše putem pregovaranja, uz pomoć jednog ili više posrednika, koji stranama pomaže da postignu sporazum (u daljem tekstu: posredovanje).

Ako klijent uputi predlog za zaključenje sporazuma o pristupanju posredovanju, Društvo je dužno da se o navedenom predlogu izjasni, u roku od 15 dana od dana dostavljanja predloga, pisanim putem.

Postupak posredovanja se pokreće zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju. Strane i posrednik zaključuju sporazum o pristupanju posredovanju u pisanoj formi kojim potvrđuju izbor posrednika, uređuju međusobna prava i obaveze u skladu sa načelima posredovanja, utvrđuju troškove posredovanja i druga pitanja od značaja za sprovođenje posredovanja.

Postupak posredovanja sprovodi jedan ili više posrednika, koje strane sporazumno odrede. Ako strane sporazumno ne odrede posrednika, mogu zatražiti da posrednika odredi sud ili drugi organ pred kojim se vodi postupak.

Strane se slobodno sporazumevaju o načinu sprovođenja posredovanja upućivanjem na određena pravila postupka ili na drugi način.

Svaka strana može odustati od daljeg učešća u postupku posredovanja u bilo kojoj fazi postupka. Posrednik može obustaviti postupak posredovanja ako proceni da dalje sprovođenje postupka nije celishodno.

Postupak posredovanja okončava se:

- 1) zaključenjem sporazuma o rešavanju spora posredovanjem;
- 2) odlukom posrednika da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno;
- 3) izjavom jedne strane da odustaje od daljeg sprovođenja postupka, osim u slučaju ako u postupku posredovanja učestvuje više strana, koje nakon odustanka jedne od strana odluče da nastave postupak posredovanja;
- 4) protekom roka od 60 dana od dana zaključenja sporazuma o pristupanju posredovanju, osim ukoliko se strane ne sporazumeju drugačije.

Sadržinu sporazuma o rešavanju spora putem posredovanja određuju strane u postupku posredovanja. Sporazum se sačinjava u pisanoj formi i potpisuju ga posrednik, strane u postupku posredovanja i punomoćnici koji prisustvuju posredovanju.

Ako strane u postupku posredovanja ne postignu sporazum zbog nesaglasnosti o pravnim pitanjima, mogu postići pisanu saglasnost o činjeničnim pitanjima. Činjenična pitanja obuhvaćena saglasnošću volja strana u postupku smatraće se nespornim u sudskom ili drugom postupku.

U postupku posredovanja svaka strana snosi svoje troškove, a zajedničke troškove snose na jednake delove, ako se nisu drugačije sporazumele. Zajedničke troškove posredovanja čine nagrada za rad posrednika i naknada troškova koje je posrednik imao u vezi sa postupkom posredovanja.

Član 10.

Društvo i klijent mogu ugovoriti arbitražu za rešavanje imovinskog spora o pravima kojima kao stranke slobodno raspolažu.

Sporazumom o arbitraži koji se zaključuje u pisanoj formi, stranke poveravaju arbitražnom sudu na rešavanje svoje buduće sporove ili sporove nastale iz određenog pravnog odnosa. Sporazum o arbitraži za rešavanje budućih sporova može biti sadržan u odredbi ugovora, kao arbitražna klauzula ili u posebnom ugovoru. Sporazum o arbitraži može se zaključiti i ako je nastali spor već iznet na rešavanje sudu.

Broj arbitara arbitražnog suda određuju stranke. Ako arbitražu organizuje stalna arbitražna institucija, ona vrši funkciju organa imenovanja.

Stranke snose troškove arbitraže. Iznos troškova utvrđuje arbitražni sud. Stranke su dužne da na zahtev arbitražnog suda unapred plate troškove arbitraže. Stalna arbitražna institucija sama uređuje troškove arbitraže i tarifu tih troškova.

Stranke su slobodne da same sporazumno odrede pravila postupka po kojima će arbitražni sud postupati ili da upute na određena arbitražna pravila, u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje arbitražna. Ako stranke sporazumno ne odrede pravila arbitražnog postupka, arbitražni sud može voditi arbitražni postupak na način koji smatra celishodnim, u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuje arbitražna.

Stranke mogu sporazumno da odrede mesto, kao i jezik arbitraže.

Arbitražni sud donosi odluku o predmetu spora kojom rešava o svim zahtevima stranaka (konačna arbitražna odluka). Arbitražni sud može da donese delimičnu odluku ili međuodluku.

4. EVIDENCIJA I IZVEŠTAVANJE

Član 11.

O svim primljenim pritužbama i preduzetim merama vodi se dokumentacija koju Društvo čuva najmanje pet godina.

Interni kontrolor Društva je dužan da izveštava organe uprave, barem jedanput godišnje, o sprovođenju i efikasnosti sveukupnog pružanja investicionih usluga i kontroli aktivnosti, o utvrđenim rizicima, u vezi sa rešavanjem pritužbi klijenata kao i o preduzetim postupcima za rešavanje pritužbi ili planiranim postupcima.

Društvo dostavlja informacije o pritužbama i rešavanju pritužbi Komisiji za hartije od vrednosti i, ako je tako propisano, subjektu za alternativno rešavanje sporova.

5. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 12.

Ovaj Pravilnik je sastavni deo Pravila i procedura poslovanja Društva i stupa na snagu osmog dana od dana objave na internet stranici Društva.

Ovaj Pravilnik se objavljuje narednog radnog dana od dana prijema saglasnosti Komisije za hartije od vrednosti na Pravila poslovanja i procedure Društva.

Obrazac pritužbe se nalazi u prilogu i čini sastavni deo ovog Pravilnika.

PRESEDNIK SKUPŠTINE

Želimir Dabić

OBRAZAC PRITUŽBE

Podaci o podnosiocu pritužbe

Ime i prezime: _____

Adresa: _____

Telefon: _____

Elektroncka pošta: _____

Podaci o pritužbi

Detaljan opis pritužbe:

Mesto i datum

Potpis podnosioca
