

U skladu sa članom 12. Pravilnika o organizacionim zahtevima za pružanje investicionih usluga i obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga („Sl. glasnik RS“ 89/2011 i 44/2012) koji je donela Komisija za hartije od vrednosti, Odbor direktora Brokersko-dilerskog društva „M&V Investments“ a.d. Beograd (u daljem tekstu: Društvo) je dana 21.05.2014. godine, doneo:

PROCEDURU ZA POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

(u daljem tekstu: Procedura)

Član 1.

U skladu sa relevantnim propisima, Društvo ovom Procedurom utvrđuje set aktivnosti vezanih za prihvatljivo i ažurno postupanje Društva po pritužbama klijenata.

Procedurom se ne umanjuju, niti se na bilo koji način uskraćuju, bilo koja prava koja su klijentima Društva zagarantovana pozitivnim pravnim propisima Republike Srbije.

Član 2.

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

- a) zaštita poverljivosti podataka i ličnosti;
- b) razmatranje i odlučivanje o pritužbama po kriterijumu hitnosti i kriterijumu redosleda prijema;
- c) razmatranje i odlučivanje o pritužbama u razumnim rokovima;
- d) odlučivanje u skladu sa pozitivnim pravnim propisima koji regulišu datu materiju.

Podnošenje pritužbi

Član 3.

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

Pritužbe se podnose na jedan od sledećih načina:

- neposrednom predajom pisane pritužbe u sedištu Društva ,
- slanjem putem pošte na aktuelne adrese sedišta ili adrese poslovnih jedinica Društva, koje su istaknute na internet stranici Društva sa naznakom: za BDD „M&V Investments“ a.d.,
- slanjem skenirane pritužbe putem e - maila na: bg@mvi.rs,
- putem faksa na broj istaknut na internet stranici Društva.

Razmatraće se isključivo pritužbe koje su u domenu odgovornosti i aktivnosti Društva, koje su uredno pristigle u Društvo na jedan od navedenih načina koje sadrže razumne i potkrepljive navode i dokaze, kao i koje sadrže podatke propisane Obrascem koji je sastavni deo ove Procedure i dostupan je na internet stranici Društva.

Društvo nije odgovorno ukoliko, usled nepredviđenih okolnosti, prilikom slanja pritužbe od strane klijenta istu ne primi (greška u prispeću pošte, greška prilikom prijema putem faksa i sl.), pa je shodno tome odgovornost na klijentu da proveri da li je Društvo primilo pritužbu.

Član 4.

Pritužbe se podnose u pisanoj formi, na Obrascu koji je sastavni deo ove Procedure i moraju da sadrže najmanje sledeće podatke:

- a) lične podatke lica koje podnosi pritužbu i to: ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, JMBG (MB), adresu, kontakt e-mail i kontakt telefon,
- b) datum podnošenja pritužbe,
- c) opis predmeta pritužbe i eventualne dokaze,
- d) potpis podnosioca pritužbe.

Klijent može dati i predlog za rešenje situacije koja je predmet pritužbe, ukoliko to želi.

Podnosilac pritužbe je dužan da istu svojeručno potpiše, a u slučaju kada je podnosilac pritužbe pravno lice onda pritužbu potpisuje lice ovlašćeno za zastupanje, a pritužba obavezno sadrži pečat pravnog lica i delovodni broj.

Anonimne i nepotpune pritužbe Društvo neće uzeti u razmatranje.

Razmatranje pritužbi

Član 5.

Lice koje direktor ovlasti za prijem pritužbi (u daljem tekstu: ovlašćeno lice) prosleđuje pritužbu bez odlaganja, a najkasnije narednog radnog dana od dana prijema pritužbe internom kontroloru. Interni kontrolor će najduže u roku od pet radnih dana od dana prijema pritužbe od ovlašćenog lica, utvrditi eventualno sporne činjenice, sastaviti izveštaj o pritužbi i isti dostaviti jednom od direktora.

Direktor Društva kome je prosleđena pritužba sa izveštajem internog kontrolora, dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 3 radna dana od dana prijema izveštaja o pritužbi, donese odluku po pritužbi i dostavi je internom kontroloru na dalje postupanje.

Najkasnije narednog radnog dana od dana prijema odluke direktora, interni kontrolor u pisanoj formi prosleđuje klijentu odgovor po pritužbi.

Član 6.

Društvo će odgovor na pritužbu poslati na način koji je podnosilac pritužbe naveo u obrascu pritužbe. Ukoliko podnosilac pritužbe nije naveo način prijema odgovora na pritužbu, Društvo će odgovor poslati na navedenu e-mail adresu ili poštom na adresu koja je navedena u obrascu pritužbe.

Evidencija o pritužbama i merama koje su na osnovu njih preduzete

Član 7.

Društvo vodi evidenciju pritužbi i mera koje su na osnovu njih preduzete, te svaki predmet o pritužbi mora imati sledeće podatke:

- a) delovodni broj Društva pod kojim je pritužba zavedena,
- b) ime i prezime podnosioca pritužbe,
- c) sektor Društva na koji se pritužba odnosi,
- d) predmet pritužbe,
- e) datum prijema pritužbe,
- f) datum odgovora na pritužbu,
- g) delovodni broj Društva pod kojim je odgovor na pritužbu zaveden.

Član 8.

Ova Procedura počinje da se primenjuje sa početkom primene Pravila poslovanja Društva. Procedura se nalazi u poslovnim prostorijama Društva i zvaničnoj internet stranici Društva i na taj način će biti dostupna klijentima i trećim licima.

U prilogu se nalazi Obrazac pritužbe.

Predsednik Odbora direktora
Jasmina Bjelić
