

Na osnovu člana 387. Zakona o tržištu kapitala („Službeni glasnik RS“ br.129/21, u daljem tekstu: Zakon) i člana 10. Pravilnika o organizacionim zahtevima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima („Službeni glasnik RS“ br.77/2022), Odbor direktora Brokersko-dilerskog društva „M&V Investments“ a.d. Beograd (u daljem tekstu: Društvo) na sednici održanoj 27.12.2022. godine, donosi:

POLITIKU UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA KLIJENATA

1. UVODNE ODREDBE

Politika upravljanja pritužbama klijenata (u daljem tekstu: Politika) utvrđuje postupke upravljanja pritužbama za brzo rešavanje pritužbi klijenata, odnosno potencijalnih klijenata Društva i pruža jasne, tačne i ažurirane informacije o postupku rešavanja pritužbi.

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

2. OPŠTA NAČELA

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

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

3. NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBI

Pritužbu mogu podneti klijenti, kao i potencijalni klijenti Društva.

Pritužbe se podnose na jedan od sledećih načina:

- neposrednom predajom pisane pritužbe u sedištu Društva;
- slanjem putem pošte na adresu sedišta Društva, koja je istaknuta na internet stranici Društva sa naznakom da je reč o pritužbi;
- slanjem skenirane pritužbe putem e - maila na: bg@mvi.rs, sa naznakom da je reč o pritužbi.

Društvo razmatra i pritužbe upućene telefonskim putem, ali ukoliko takvu pritužbu nije moguće rešiti odmah u neposrednom kontaktu s klijentom, pritužbu je potrebno uputiti u pisanom obliku na jedan od prethodno navedenih načina.

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 Politike i dostupan je na internet stranici Društva.

Društvo nije odgovorno ukoliko, usled nepredviđenih okolnosti, prilikom slanja pritužbe od strane klijenta, odnosno potencijalnog klijenta istu ne primi (greška u prispeću pošte, e-maila i sl.), pa je

shodno tome odgovornost na klijentu, odnosno potencijalnom klijentu da proveri da li je Društvo primilo pritužbu.

Pritužbe se podnose u pisanoj formi, popunjavanjem sledećih podataka u Obrascu koji je sastavni deo ove Politike:

- a) lični podaci lica koje podnosi pritužbu i to: ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, ime i prezime lica ovlašćenog za zastupanje pravnog lica, jedinstveni matični broj građana odnosno matični broj pravnog lica, adresa, kontakt podaci (e-mail adresa i broj telefona);
- 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 i delovodni broj. Anonimne i nepotpune pritužbe Društvo neće uzeti u razmatranje.

4. RAZMATRANJE PRITUŽBI

Društvo ima uspostavljenu Funkciju upravljanja pritužbama koja je nadležna za istraživanje pritužbi, koju obavlja Interni kontrolor.

Sve primljene pritužbe dostavljaju se Internom kontroloru koji ih bez odlaganja unosi u Evidenciju pritužbi.

Ukoliko je primljena pritužba nepotpuna, nerazumljiva ili nejasna, Društvo će od podnosioca pritužbe, prema dostavljenim kontakt podacima, zatražiti dopunu iste. Ukoliko podnosilac pritužbe ne dostavi dopunu na način predviđen ovom Politikom za dostavljanje pritužbe u roku od 3 (tri) radna dana, smatraće se da je odustao od pritužbe.

Po izvršenom evidentiranju pritužbe, Interni kontrolor bez odlaganja obaveštava Internog revizora, najmanje jednog direktora i sektor u čiji delokrug (prema unutrašnjoj organizaciji poslovnih procesa Društva) spada radnja ili propust koji su predmet pritužbe. Rukovodilac tog sektora (ili drugi zaposleni tog sektora), učestvuje u rešavanju pritužbe, što uključuje i celokupnu komunikaciju sa podnosiocem pritužbe. Rukovodilac/zaposleni sektora je dužan da o svakoj preduzetoj radnji obavesti bez odlaganja Internog kontrolora, kao i da mu podnese izveštaj, sa predlogom za rešavanje pritužbe u roku od 5 (pet) radnih dana od prijema pritužbe odnosno dopune pritužbe.

Interni kontrolor će najduže u roku od 2 (dva) radna dana od dana prijema izveštaja od rukovodioca/zaposlenog sektora, utvrditi eventualno sporne činjenice, sastaviti izveštaj o pritužbi, isti dostaviti jednom od direktora i odložiti u evidenciju pritužbi.

Direktor Društva kome je prosleđena pritužba sa izveštajem Internog kontrolora, dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 2 (dva) 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.

Društvo će nastojati da reši pritužbu u roku od 10 (deset) radnih dana od prijema pritužbe odnosno dopune pritužbe. Ukoliko pritužbu nije moguće rešiti u navedenom roku, Društvo će o istom obavestiti

podnosioca pritužbe i pružiti informaciju o okvirnom očekivanom trajanju rešavanja pritužbe. Po rešavanju pritužbe, Društvo će bez odlaganja o konačnom rezultatu obavestiti klijenta.

Društvo će odgovor na pritužbu sa obaveštenjem o mogućnostima koje su klijentu, odnosno potencijalnom klijentu na raspolaganju, uključujući da pritužbu mogu da upute subjektu za alternativno rešavanje sporova ili da, u vezi pritužbe, mogu podneti tužbu, ukoliko nisu zadovoljni odgovorom, 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.

5. EVIDENCIJA PRITUŽBI I REŠAVANJA PO PRITUŽBAMA

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

- delovodni broj Društva pod kojim je pritužba zavedena;
- ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica podnosioca pritužbe;
- sektor Društva na koji se pritužba odnosi;
- predmet pritužbe;
- datum prijema pritužbe;
- mere koje su preduzete za rešavanje pritužbe;
- datum odgovora na pritužbu;
- delovodni broj Društva pod kojim je odgovor na pritužbu zaveden.

O svim primljenim pritužbama i preduzetim merama vodi se dokumentacija, za koju je zadužen Interni kontrolor, i ista se čuva najmanje pet godina. Evidencija pritužbi vodi se na način da se u zasebnom registratoru odlažu pritužbe i izveštaji o preduzetim merama, u formi Obrasca koji je sastavni deo ove Politike. Uz navedeno, moguće je priložiti i drugu relevantnu dokumentaciju.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

U slučaju nemogućnosti rešavanja pritužbe klijenta, klijent može pokrenuti arbitražni ili sudski postupak. Društvo je dužno da obezbedi mogućnost vansudskog rešavanja sporova u skladu sa zakonima kojima se uređuju posredovanje u rešavanju sporova i arbitraža.

Ova Politika se objavljuje na internet stranici Društva a dostupna je klijentima, odnosno potencijalnim klijentima i u poslovnim prostorijama Društva.

Ova Politika stupa na snagu danom donošenja, a primenjuje se od dana početka primene Zakona i dobijanja saglasnosti Komisije za hartije od vrednosti na opšta akta, pravila i procedure poslovanja Društva u postupku usklađivanja poslovanja i akata Društva sa odredbama Zakona.

Danom stupanja na snagu ove Politike prestaje da važi Procedura za postupanje po pritužbama klijenata Brokersko-dilerskog društva „M&V Investments“ a.d. od 21.05.2014.

Obrazac pritužbe nalazi se u Prilogu I koji čini sastavni deo ove Politike.

Predsednik Odbora direktora
Jasmina Bjelić
