
PROCEDURA UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA

Nivo poverljivosti - Interno
Jezik: srpski

Klasifikacija: **C1**

Odgovorni
organizacioni deo: **Direkcija brokersko-dilerskih, kastodi i
depozitarnih poslova**

Verzija: **1.0**

Na snazi od: **05.01.2023**

Opšti podaci					
Naziv akta	PROCEDURA UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA				
Autor(i):					
Vlasnik dokumenta:					
Kratak opis dokumenta	Ovom Procedurom se definiše upravljanje pritužbama klijenata, upućenih Banci u skladu sa Zakonom o tržištu kapitala				
Verzija	1.0	Nivo dokumenta	C1	Poverljivost	Interno
Nadležni član IO	Nikola Stamenković	Referentni broj akta Grupe	-	Verzija akta Grupe	-
Primena na	☒ EBS	☐ Ekspres ekspoziture		☐ S-Leasing	
Publikacija	Portal				
Datum narednog ažuriranja	05.01.2024				
Nadređeni akt					

Odobrenje		
Nivo odobrenja	Direktor organizacione jedinice	
Razlog za odobrenje	☒ Novi akt ☐ Veća izmena ☐ Manja izmena ☐ Ažuriranje bez izmena	
Datum finalnog odobrenja	05.01.2023	Broj odluke:

Usaglašeno sa		
Organizaciona jedinica	Funkcija	Ime i prezime
Služba pravnih poslova	Direktor Službe	Nikola Lapčević
Direkcija sekretarijata Izvršnog odbora	Sekretar Banke	Vukašin Žikelić
Služba kontrole usklađenosti poslovanja	Direktor Službe	Svetlana Bažalac
Sektor finansijskih tržišta	Direktor sektora	Mario Grizelj

Sadržaj:

1.	Uvod	3
1.1	Namena	3
1.2	Definicije i skraćenice	3
1.3	Klasifikacija	4
1.4	Nadzor nad primenom	4
2.	Pravila za postupanje po prigovoru.....	5
2.1	Podnošenje i prijem pritužbi.....	5
2.2	Postupanje po pritužbi klijenta	5
3.	Posebne obaveze BDKDDu vezi s pritužbama	7
4.	OPIS PROCESA	8
5.	PRAVILA ZA POSTUPANJE U SLUČAJU KADA KLIJENT NIJE ZADOVOLJAN ODGOVOROM NA PRITUŽBU	9
6.	Vođenje evidencije o pritužbama	12
7.	Izveštavanje.....	13
7.1	Izveštaj Komisiji za hartije od vrednosti o pritužbama klijenata.....	13
7.2	Godišnji izveštaj o pritužbama klijenata.....	13
8.	Završne odredbe	14
9.	Reference.....	15
10.	Prilozi	16
Prilog 1:	Formular „Važno nam je Vaše mišljenje“	16
Prilog 2:	Potvrda o prijemu pritužbe	16
Prilog 8:	Unutarsektorska povezana akta.....	16
Prilog 9:	Međursektorska povezana akta.....	16
Prilog 10:	Dnevnik promena.....	17
Prilog 11:	Čuvanje akta.....	17

1. Uvod

1.1 Namena

Procedurom upravljanja pritužbama (u daljem tekstu: Procedura) definisano je postupanje Erste Bank A.D. Novi Sad kao kreditne institucije koja ima dozvolu za obavljanje poslova investicionog društva, koje obavlja u organizacionom delu Direkcija brokersko-dilerskih, kastodi i depozitarnih poslova (u daljem tekstu: BDKDD) po pritužbi klijenta kada klijent smatra da se BDKDDne pridržava:

- • odredaba Zakona o tržištu kapitala
- • odredaba podzakonskih akata Zakona o tržištu kapitala
- • odredaba Pravila poslovanja Banke pri pružanju investicionih i dodatnih usluga
- • dobrih poslovnih običaja
- • obaveza iz ugovora zaključenog između klijenta i Banke.

Procedura se primenjuje na sve organizacione delove Banke i njihove zaposlene.

1.2 Definicije i skraćenice

Banka – Erste Bank a.d. Novi Sad

Klijent:

Klijent fizičko lice:

- 1) Fizičko lice koje se Banci obratilo radi pružanja investicione ili dodatne usluge – potencijalni klijent ili je sa Bankom zaključilo ugovor radi pružanja tih usluga
- 2) Preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva, koji se Banci obratio radi pružanja investicione ili dodatne usluge – potencijalni klijent ili je sa Bankom zaključio ugovor radi pružanja tih usluga
- 3) Poljoprivrednik kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj, koji se Banci obratio radi pružanja investicione ili dodatne usluge – potencijalni klijent ili je sa bankom zaključio ugovor radi pružanja tih usluga
- 4) Pravno lice u smislu Zakona o privrednim društvima, koje se Banci obratilo radi pružanja investicione ili dodatne usluge – potencijalni klijent ili je sa Bankom zaključilo ugovor radi pružanja tih usluga

Pritužba je svako pisano obraćanje klijenta Banci kojim klijent izražava svoje nezadovoljstvo uslugama koje BDKDD pruža i ukazuje na to da su povređena prava ili interesi Klijenta ili da se BDKDD ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa kojima se uređuju investicione i dodatne usluge, Pravila poslovanja Banke, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom - bez obzira na njegov oblik, naziv i naslov i bez obzira da li je pisano obraćanje klijenta zahtev ili primedba, ukoliko se iz njegove sadržine može zaključiti da klijent izražava nezadovoljstvo postupanjem Banke ili ukazuje na njen propust, te nije neophodno da se u tom obraćanju Klijent poziva na konkretne povrede njegovih prava ili interesa odnosno konkretne povrede propisa ili ugovora.

Elementi pritužbe – podaci koji identifikuju klijenta (npr: ime, prezime, adresa, odnosno za pravno lice poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se pritužba odnosi, kao i razlozi podnošenja pritužbe.

BDKDD – Direkcija brokersko-dilerskih, kastodi i depozitarnih poslova kao organizacioni deo Erste Bank AD Novi sad koji poseduje dozvolu Komisije za hartije od vrednosti za obavljanje investicionih i dodatnih usluga

Investicione usluge:

- (1) prijem i prenos naloga koji se odnose na jedan ili više finansijskih instrumenata;
- (2) izvršenje naloga za račun klijenata;
- (3) trgovanje za sopstveni račun;
- (4) upravljanje portfoliom;
- (5) investiciono savetovanje;
- (6) pokroviteljstvo u vezi sa finansijskim instrumentima, odnosno sprovođenje postupka ponude finansijskih instrumenata sa obavezom otkupa;
- (7) sprovođenje postupka ponude finansijskih instrumenata bez obaveze otkupa;
- (8) upravljanje MTP-om;
- (9) upravljanje OTP-om.

Dodatne usluge su:

- (1) čuvanje i upravljanje finansijskim instrumentima za račun klijenata (kastodi usluge) i sa tim povezane usluge, kao što je administriranje novčanih sredstava i sredstva obezbeđenja, izuzev održavanja i vođenja računa hartija od vrednosti iz Glave XIV Zakona;
- (2) odobravanje kredita ili zajmova investitoru radi zaključenja transakcije sa jednim ili više finansijskih instrumenata kada je društvo koje daje kredit ili zajam uključeno u transakciju;
- (3) savetovanje u vezi sa strukturom kapitala, poslovnom strategijom i povezanim pitanjima, kao i savetovanje i usluge u vezi sa spajanjem i kupovinom poslovnih subjekata;
- (4) usluge konverzije stranih valuta u vezi sa pružanjem investicionih usluga;
- (5) istraživanje i finansijska analiza ili drugi oblici opštih preporuka u vezi sa transakcijama finansijskim instrumentima;
- (6) usluge u vezi sa pokroviteljstvom;
- (7) investicione usluge i aktivnosti, kao i dodatne usluge, koje se odnose na osnov izvedenih finansijskih instrumenata iz člana 2. Zakona, tačke 19) podtač. (5), (6), (7) i (10), kada su povezani sa pružanjem investicionih ili dodatnih usluga;

Alternativno rešavanje sporova – postupak medijacije koji se sprovodi u skladu sa Zakonom o posredovanju u rešavanju sporova (Službeni glasnik Republike Srbije, br. 55/2014) i postupak arbitraže koji se sprovodi u skladu sa Zakonom o arbitraži (Službeni glasnik Republike Srbije, br.46/2006).

Komisija za hartije od vrednosti – je regulatorni i nadzorni organ Republike Srbije koji donosi podzakonska akta, izdaje dozvole za obavljanje delatnosti i obavlja nadzor nad investicionim društvima i drugim učesnicima na finansijskom tržištu.

Uprava Banke – članovi uprave Direkcije brokersko-dilerskih, kastodi i depozitarnih poslova koji imaju saglasnot Komisije za hartije od vrednosti za imenovanje za člana uprave

1.3 Klasifikacija

Ovaj dokument je nivoa B1.

1.4 Nadzor nad primenom

Primena ove Procedure je predmet redovne unutrašnje revizije najmanje jednom godišnje i kompletan proces odobravanja mora biti dokumentovan na način koji osigurava postojanje dovoljno dokaza za potrebe internih i eksternih kontrola.

2. Pravila za postupanje po prigovoru

2.1 Podnošenje i prijem pritužbi

Klijent može da podnese pritužbu u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, na internet stranici Banke ili elektronskom poštom (e-mail-om), radi zaštite svojih prava i interesa, kada smatra da se BDKDD ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih akata, Pravila poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na usluge koje pruža BDKDD, ili obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom.

Ako klijent namerava da podnese pritužbu usmeno, BDKDD je dužna da ga upozori da nema obavezu razmatranja usmene pritužbe, kao i da ga pouči o načinu na koji se pritužba može podneti.

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju klijenta, odnosno podatke klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi njegov odnos sa Bankom na koji se pritužba odnosi kao i razlozi podnošenja pritužbe.

Uz pritužbu koja se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu na rad BDKDDi preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose kao klijenta BDKDD, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuje tržište kapitala.

U poslovnim prostorijama u kojima Klijentima nudi usluge, BDKDD je na vidnom mestu za klijente istakla obaveštenje o načinu podnošenja pritužbe, i njenom postupanju po podnetoj pritužbi.

Banka je u delu svoje internet prezentacije koji se odnosi na Finansijska tržišta/Brokerski poslovi/poslovi sa hartijama od vrednosti postavila obaveštenje o načinu podnošenja pritužbe klijenata, njenom postupanju po podnetoj pritužbi uz naznaku svoje adrese za prijem e – mail-a na koju klijent može podneti pritužbu.

BDKDD će pritužbu klijenta primiti u poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge investicione i dodatne usluge klijentima i klijentu izdati potvrdu o prijemu pritužbe, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Banke koje je primilo pritužbu.

Ako je klijent podneo pritužbu na internet stranici Banke, e-mail-om ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, BDKDD će e-mail-om ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrditi prijem pritužbe. U potvrdi je neophodno da budu sadržani podaci o klijentu, sadržina pritužbe, kao i datum i vreme prijema pritužbe.

Za slučaj sumnje da li neki podnesak klijenta treba tretirati kao pritužbu ili ne - podnesak treba tretirati kao pritužbu.

Postupak po pisanoj pritužbi klijenta BDKDD je dužna da sprovede na brz, efikasan način, u skladu sa ovom Procedurom.

2.2 Postupanje po pritužbi klijenta

Odgovor na pritužbu treba da bude potpun, jasan i razumljiv za Klijenta, da se odnosi na predmet pritužbe i da sadrži ocenu osnovanosti pritužbe.

BDKDD će odgovor na pritužbu dostaviti Klijentu najkasnije u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana prijema pritužbe. Izuzetno, ukoliko je potrebno dodatno vreme za utvrđivanje činjeničnog stanja, BDKDD će o tome obavestiti Klijenta, navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 7 (dana) dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok u kome će odgovor na pritužbu biti dostavljen..

BDKDD odgovor na pritužbu dostavlja u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, e-mail-om ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina – ako je Klijent pritužbu podneo na internet stranici davaoca usluga, e-mail-om, ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku (koji omogućava da se datum i vreme prijema prigovora ili njegova sadržina), ili ako se klijent sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio.

BDKDDneće klijentu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po pritužbi.

Osnovana pritužba postoji kada razlozi iz pritužbe nedvosmisleno ukazuju da je došlo do propusta od strane Banke i kada BDKDDuvažava razloge iz pritužbe.

Neosnovana pritužba postoji kada su razlozi iz pritužbe neosnovani i koje BDKDDne prihvata kao razloge propusta na koje se klijent poziva.

U slučajevima kada je pritužba ocenjena kao osnovana, odgovor mora da sadrži predlog i način razrešenja sporne situacije na koju se pritužba odnosi, kao i rok do kada će se pristupiti otklanjanju razloga iz pritužbe. Jedan primerak odgovora dostavlja se organizacionoj jedinici Banke u kojoj je sporna situacija nastala na konačno postupanje po predloženom rešenju pritužbe.

Odgovor klijentu od strane BDKDDpotpisuje Direktor Direkcije brokersko-dilerskih, kastodi i depozitarnih poslova, a predlog podnosi lice zaduženo za internu kontrolu ovog organizacionog dela.

Odgovor BDKDDdostavlja se klijentu na način kojim se potvrđuje njegov prijem (preporučenom poštom sa povratnicom, kojom se potvrđuje lična dostava).

Odgovori BDKDD, u papirnoj i elektronskoj formi sa propratnom dokumentacijom prikupljenom od drugih organizacionih delova, pohranjuju se i čuvaju se u aplikaciji „REPOZA“, u okviru segmenta Reklamacija koje se evidentiraju i arhiviraju.

3. Posebne obaveze BDKDDu vezi s pritužbama

BDKDDje dužna da ovim internim aktom bliže uredi postupak podnošenja pritužbi i odlučivanja o njima u skladu sa odredbama Zakona o tržištu kapitala i Pravilnika o organizacionim uslovima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima.

Za postupanje po pritužbama klijenata ovlašćen je interni kontrolor u Direkciji brokersko-dilerskih, kastodi i depozitarnih poslova Banke.

Obaveza interne kontrole je da najmanje jednom godišnje proverava postupanje po ovoj Proceduri. Po sprovedenoj proverbi i analizi, interna kontrola sastavlja izveštaj, koji sadrži broj podnetih pritužbi, uočene nepravilnosti, naznačenje odgovornih lica i predlog mera i preporuka za otklanjanje tih nepravilnosti, kao i rokove za njihovo sprovođenje.

Izveštaj interne kontrole se podnosi članovima Uprave Banke.

BDKDDje dužna da prati i nadzire primenu procedure, analizira izveštaj interne kontrole i preduzima mere za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti u svom poslovanju.

Dužnost Uprave BDKDDje:

- analizira uzroke pojedinačnih pritužbi i identifikuje osnovni uzrok koji je zajednički za veći broj pritužbi, ako se taj uzrok može utvrditi;
- utvrdi da li se radi o sistemske nepravilnosti i čime je ona uzrokovana;
- razmatra mogu li utvrđeni uzroci, odnosno nepravilnosti uticati i na druge poslovne procese, uključujući i one na koje se pritužba direktno ne odnosi;
- preduzme odgovarajuće mere radi otklanjanja, odnosno ograničavanja i prevencije nastanka uzroka pritužbi, odnosno sistemske nepravilnosti;
- preduzme odgovarajuće mere radi otklanjanja materijalnih posledica sistemske nepravilnosti kod klijenata koji su obuhvaćeni sistemskom nepravilnošću.

4. OPIS PROCESA

Svi zaposleni BDKDD koji prime pritužbu dužni su da je proslede internom kontroloru koji je dužan da proveri da li pritužba sadrži sve elemente pritužbe, tj. podatke koji identifikuju klijenta (npr: ime, prezime, adresa, odnosno za pravno lice poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se pritužba odnosi, kao i razlozi podnošenja pritužbe.

Prilikom prijema prigovora, dužnost internog kontrolora kod prijema je da Klijentu izda potvrdu o prijemu pritužbe, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod BDKDD koje je pritužbu primilo. Jedan primerak potvrde se uručuje klijentu dok se drugi zajedno sa pritužbom i pratećom dokumentacijom (ukoliko je dostavljena od strane klijenta) ODMAH registruje u aplikaciju REPOZA, unošenjem u kategoriju REKLAMACIJA.

Prilikom registrovanja prigovora u Aplikaciji REPOZA interni kontrolor dužan je da unese ispravne podatke u vezi pritužbe u aplikaciju.

Ukoliko je interni kontrolor opravdano odsutan, primljene pritužbe se dostavljaju e-mailom Službi pravnih poslova, čiji će administrator uneti pritužbu u aplikaciju REPOZA, i u slučaju odsustva kontrolora dužeg od 7-15 dana, u saradnji sa zaposlenima i direktorom BDKDD, proveriti osnovanost pritužbe i predložiti odgovor na istu. Neregistrovanje pritužbe predstavlja grubo kršenje radne obaveze od strane zaposlenog, zbog koje zaposleni može snositi odgovornost i druge posledice predviđene Zakonom o radu i internim aktima Banke.

U svojim poslovnim prostorijama u kojim ima direktan kontakt sa klijentima svi zaposleni BDKDD obavezni su da stalno raspolažu formularom „Važno nam je Vaše mišljenje“ koji predstavlja formular za podnošenje prigovora klijenata.

Registracijom pritužbe koja se u aplikaciji Aplikaciji „REPOZA“ klasifikuje kao „REKLAMACIJA“, od strane zaposlenog, isti se po automatizmu prosleđuju na Administratora – internog kontrolora.

Organizaciona jedinica BDKDD na čiji rad se pritužba odnosi, na zahtev internog kontrolora kome je predmet prosleđen na izjašnjenje u obavezi je da se izjasni o pritužbi, dostavi predlog odgovora, i svu dokumentaciju koja bi pomogla u rešavanju pritužbe. Organizaciona jedinica Banke kod koje je utvrđeno da je nastao propust, u obavezi je da prilikom dostavljanja odgovora navede i predlog rešenja nastale situacije.

Kada interni kontrolor dobije neophodna pojašnjenja i predlog rešenja nastale situacije sačinjava odgovor i dostavlja ga Službi pravnih poslova, radi kontrole i eventualnih korekcija.

Nakon dobijanja odgovora od strane Službe pravnih poslova, o konačnom ishodu pritužbe, interni kontrolor obaveštava klijenta pismeno ili elektronski, u zavisnosti od načina na koji je podnesena pritužba ili kako je klijent zahtevao.

Odgovor klijentu se sačinjava jasnim, jednostavnim, lako razumljivim jezikom i bez nepotrebnog odlaganja.

Za pritužbe, kod kojih je potrebno pribaviti informacije ili izjašnjenje od drugih organizacionih delova van BDKDD, pojedinačni rok za izjašnjenje nadležnih organizacionih jedinica Banke je 48h, uz mogućnost produženja ukoliko je za utvrđivanje činjeničnog stanja potrebno dodatno vreme, najviše za dodatnih 48 h.

Prilikom evidentiranja pritužbe u aplikaciju REPOZA, na stranici gde se popunjavaju podaci o klijentu i pritužbi, postoji opcija unosa REPUTACIONI RIZIK. Kada se prilikom unosa označi taj deo, e-mail notifikacije automatski ide na Službu Compliance, Službu pravnih poslova, kao i Direkciju Komunikacija radi praćenja rešavanja ovih pritužbi, a Služba Compliance može u cilju sprečavanja eskalacije ovih pritužbi do razmera ugrožavanja reputacije Banke, preduzeti neophodne mere.

Nakon evidentiranja pritužbe klijenta u aplikaciju Reppoza, ista se smatra arhiviranom i nije je potrebno čuvati u drugoj formi u organizacionim delovima banke kod kojih je ista dostavljena od strane klijenta.

BDKDD će obraćanja klijenata koje sadrži sve neophodne elemente pritužbe a koji se u aplikaciji „REPOZA“ zbog efikasnijeg rešavanja klasifikuju kao „REKLAMACIJA“ posmatrati kao pritužbu i prema njima će postupati u skladu sa procedurom.

5. PRAVILA ZA POSTUPANJE U SLUČAJU KADA KLIJENT NIJE ZADOVOLJAN ODGOVOROM NA PRITUŽBU

U odgovoru na pritužbu klijent se podučava da ukoliko nije zadovoljan odgovorom može da se obrati subjektu za alternativno rešavanje sporova ili podneti građansku tužbu.

Najcelishodniji postupak za alternativno rešavanje sporova je medijacija-posredovanje u skladu sa Zakonom o posredovanju u sporovima, zbog svoje efikasnosti i nižih troškova u odnosu na sudski ili arbitražni postupak.

Medijacija je postupak u kojem je isključena javnost, u toku kojeg stranke zadržavaju kontrolu nad troškovima, trajanju i ishodu spora. U medijaciji se ne izvode dokazi niti se utvrđuje koja strana jeste ili nije u pravu, već strane uz pomoć obučenog medijatora pregovaraju i fokusiraju se na svoje interese i potrebe u cilju prevazilaženja problema i postizanja prihvatljivog rešenja. Za razliku od sudskog postupka, u medijaciji odluku donose same strane u sporu, a ne medijator.

Postupak medijacije se inicira obraćanjem pružaocu usluga medijacije ili direktnim kontaktiranjem medijatora. Medijator se može izabrati sa liste Privredne komore Srbije, Poverenika za zaštitu ravnopravnosti, Nacionalnog udruženja medijatora Srbije (NUMS), ili iz Registra Ministarstva pravde. Medijator će prvo obaviti razgovor sa podnosiocem zahteva da bi prikupio više informacija, te ukoliko proceni da je slučaj pogodan za rešavanje putem medijacije, kontaktiraće i drugu stranu u sukobu kako bi utvrdio da li postoji spremnost da se problem reši medijacijom. Ukoliko postoji takva saglasnost, medijator će u dogovoru sa svim stranama predložiti datum sastanka i kontaktiraće sve učesnike radi pripreme medijacije.

Na početku postupka medijacije koji se sprovodi u prostorijama medijatora ili na drugom pogodnom mestu koje strane i medijator zajednički odrede, medijator se u uvodnoj reči predstavlja stranama u sporu i detaljno ih upoznaje sa ciljem medijacije, ulogom medijatora, pravilima i troškovima postupka. Nakon uvodne reči medijatora, strane i medijator zaključuju sporazum o pristupanju posredovanju (medijaciji) koji potvrđuje dogovor o ulasku u medijaciju i izboru medijatora. Postupak medijacije odvija se kroz zajedničke i po potrebi odvojene sesije sa stranama. U zajedničkoj sesiji svaka od strana iznosi svoje viđenje sukoba ili problema, a medijator ima ulogu da omogući konstruktivnu komunikaciju, kao i da prikupi relevantne informacije i utvrdi pitanja koja su sporna, kao i tačke oko kojih postoji saglasnost. Jedan od ciljeva medijatora tokom zajedničke sesije je i da utvrdi koji interesi i potrebe stoje iza istaknutih zahteva i pozicija strana u sporu. Ukoliko proceni da postoji potreba, medijator može voditi odvojene razgovore sa stranama, u kom slučaju će, uz saglasnost jedne strane, njene predloge i stavove preneti drugoj strani. Zajednički i odvojeni razgovori po pravilu se organizuju u toku istog dana. Strane mogu odustati od medijacije u bilo kom trenutku. Takođe, medijacija može biti obustavljena i kada medijator proceni da dalje vođenje postupka nije svrsishodno. Postupak može biti uspešno okončan i zaključivanjem sporazuma o rešavanju spora.

U slučaju kada posrednik oceni da za tim postoji potreba i ako su ispunjeni tehnički uslovi kod strana u sporu – posredovanje se može sprovesti i na daljinu, korišćenjem odgovarajućih sredstava elektronske komunikacije.

Sporazum o rešavanju spora postignut u medijaciji ima snagu ugovora, odnosno vansudskog poravnjanja.

Strane u sporu mogu u postupku medijacije imenovati kao svoje punomoćnike advokate ili druga lica.

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

Arbitraža je postupak alternativnog rešavanja sporova koji se sprovodi na osnovu sporazma o arbitraži. Spor rešava arbitar pojedinac ili više arbitara (arbitražno veće) u zavisnosti od toga kako se stranke sporazumeju. 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 o arbitraži.

Ako stranke sporazumno ne odrede pravila arbitražnog postupka, arbitražni sud može voditi arbitražni postupak na način koji smatra celishodnim, u skladu sa odredbama o arbitraži.

Stranke mogu sporazumno da odrede mesto arbitraže ili da organizaciju arbitraže povere stalnoj arbitražnoj instituciji kada se postupa po pravilima te institucije.

Arbitraža se može ugovoriti za rešavanje imovinskog spora o pravima kojima stranke slobodno raspolažu, osim sporova za koje je određena isključiva nadležnost suda.

Troškove arbitraže snose stranke, a iznos troškova utvrđuje arbitražni sud. Stranke su dužne da unapred plate arbitražne troškove ukoliko arbitražni sud tako nalaže.

Arbitražu, odnosno arbitražno rešavanje spora organizuje stalna arbitražna institucija. U smislu dejstva, pokretanje arbitražnog postupka izjednačava se sa pokretanjem parničnog postupka. Stane arbitražne institucije u Srbiji su Beogradski arbitražni centar i Stalna arbitraža pri Privrednoj komori Srbije.

Postupak se pokreće različito u zavisnosti od toga o kojoj arbitraži se radi.

Kada je reč o institucionalnoj arbitraži, postupak se pokreće kada data institucija primi zahtev za arbitražu ili tužbu. Stalne arbitražne institucije mogu da osnuju privredne komore, profesionalna i strukovna udruženja i udruženja građana.

Stranke mogu da se sporazumeju o *ad hoc* arbitraži, koja se organizuje kada tuženi primi zahtev za arbitražu ili tužbu sa predlogom arbitra pojedinca, odnosno imenovanim članom arbitražnog veća.

Arbitražni sud donosi odluku o predmetu spora kojom rešava sve zahteve stranaka, to je konačna arbitražna odluka.

6. POSEBNE ODGOVORNOSTI

6.1. BDKDD

BDKDD, a naročito interni kontrolor, učestvuje u prijemu i rešavanju pritužbi i odgovara za:

- pravovremeni odgovor na izjašnjenje o pritužbi klijenta uz dostavljanje relevantne dokumentacije i podataka i pripremu određenog odgovora za klijenta, gde odgovor mora sadržati izjašnjenje o osnovanosti pritužbe, podatak da li je pritužba rešena i dokaz o tome ili, ako pritužba nije rešena u propisanom roku, rok u kome će pritužba biti rešena
- davanje usmenih odgovora na usmene pritužbe klijenata, ukoliko je u mogućnosti da pruži tačan, kvalitetan i brz odgovor. Ukoliko klijent ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom, upućuje ga na mogućnost podnošenja pritužbe pisanim putem
- tačnost i blagovremenost podataka koje dostavlja klijentu
- objašnjenje da će BDKDD na pritužbu, dati odgovor u roku od 7 dana, te da će taj odgovor sadržati ocenu osnovanosti prigovora, pri čemu će ukoliko je prigovor ocenjen kao osnovan, (BDKDD ga prihvata) odgovor sadržati i rok u kojem će BDKDD otkloniti razloge zbog kojih je pritužba upućena
- evidentiranje primljenih pritužbi kroz aplikaciju „REPOZA“
- Ima ovlašćenje da od drugih stručnih službi u banci zatraži asistenciju ako rešenje pritužbe, uključuje i druge organizacione delove, odnosno ukoliko su potrebni podaci od značaja za rešavanje pritužbe.

6.2 Služba pravnih poslova

Učestvuje u rešavanju pritužbi klijenata i odgovara za:

- proveru pravne forme, ocenu osnovanosti prigovora i sadržinu pisanog odgovora koje je potrebno proslediti klijentu, a koje je sačinio interni kontrolor i komunikaciju na osnovu dokumentovanih podataka, te sugeriše izmenu, dopunu, doradu ili korekciju odgovora na pritužbu, koji smatra neadekvatnim
- putem e-mail-a davanje odgovora internom kontroloru na konačni odgovor klijentu
- umanjenje rizika od pogrešne procene osnovanosti pritužbe
- izjašnjavanje o prihvatanju ili odbijanju predloga klijenta za posredovanjem pred ovlašćenim medijatorom ili predlogu za pokretanje rešavanja spora pred arbitražom
- blagovremeno obaveštavanje internog kontrolora o pritužbama za koje procenjuje da postoji rizik da će usloviti sankciju Komisije za hartije od vrednosti i eventualnu medijsku objavu
- iniciranje i ukazivanje članovima uprave Banke, odnosno internom kontroloru na potrebu za izmenom internih akata i procedura Banke na bazi uočenih nepravilnosti u radu Banke u procesu rešavanja po pritužbama klijenata
- zastupanje Banke u postupcima posredovanja ili arbitraže, odnosno imenovanje punomoćnika za zastupanje Banke u ovim postupcima

- obaveštavanje internog kontrolora i članove Uprave Banke o toku i ishodu medijacije ili arbitražnog postupka, prilikom zastupanja Banke u postupku posredovanja, ili arbitraže.

6.3 Služba unutrašnje revizije

- ima pun pristup evidencijama o pritužbama, toku postupka rešavanja pritužbi i izveštajima, te su ovlašćeni izvršiti kontrolu u sklopu redovnih kontrola definisanih njihovim godišnjim planovima (minimum jednom godišnje).
- Po sprovedenoj prover i analizi, unutrašnja revizija sastavlja izveštaj, koji sadrži najmanje opis predmeta revizije sa značajnijim nalazima, uočene nepravilnosti, naznačenje odgovornih lica i predlog mera i preporuka za otklanjanje tih nepravilnosti, kao i rokove za njihovo sprovođenje.

6.4 Služba Compliance

- ima pun pristup evidencijama o pritužbama, toku postupka rešavanja pritužbi i izveštajima. Na osnovu kontrole definiše izveštaj koji će naglašavati samo upravljanje procesom i oblasti koje zahtevaju korekcije u smislu propisa ili kvaliteta pružanja usluga klijentima.

6.6 Ostali sektori Banke

- Svi ostali sektori/službe/organizacije jedinice banke dužni su da pruže pomoć gore navedenim organizacionim jedinicama, ukoliko je za rešavanje pritužbi potrebno obezbediti podatke koji su u nadležnosti tih organizacionih jedinica u roku od 48 sati od upućivanja zahteva.

6. Vođenje evidencije o pritužbama

BKDĐ je dužna da vodi evidenciju o:

- svim primljenim pritužbama, datumu prijema i podnosiocima
- predmetu pritužbi,
- nalazima, i činjeničnom stanju,
- odgovorima na pritužbu,
- merama preduzetim radi otklanjanja nepravilnosti kada je utvrđeno da je pritužba osnovana

Evidencija o pritužbama vodi se u aplikaciji „REPOZA“.

Evidencija o pritužbama čuva se najmanje 7 godina.

7. Izveštavanje

Za dostavljanje i izradu izveštaja o pritužbama klijenata zadužen je interni kontrolor Banke.

Vrste izveštaja:

- Mesečni izveštaj za Komisiju za hartije od vrednosti o pritužbama klijenata
- Godišnji izveštaj o pritužbama klijenata za Upravu Banke

7.1 Izveštaj Komisiji za hartije od vrednosti o pritužbama klijenata

Mesečni izveštaj izrađuje se u .xls formatu i redovno dostavlja Komisiji za hartije od vrednosti. Izveštaj sadrži: period na koji se izveštaj odnosi, datum prijema pritužbe, podatke o podnosiocu pritužbe, predmet pritužbe, ocenu osnovanosti pritužbe, datum rešavanja pritužbe, preduzete mere radi rešavanja pritužbe.

Ukoliko Komisija za hartije od vrednosti traži dodatne podatke i pojašnjenja, interni kontrolor je dužan da iste dostavi i po potrebi uključi u naredni mesečni izveštaj Komisiji za hartije od vrednosti.

Izveštaj se dostavlja na e-mail adresu Komisije za hartije od vrednosti ili poštom na adresu Omladinskih brigada 1/VII, Novi Beograd.

Mesečni izveštaj se ne dostavlja ako u periodu na koji se odnosi nije bilo pritužbi klijenata.

7.2 Godišnji izveštaj o pritužbama klijenata

Godišnji izveštaj izrađuje se u .xls formatu i redovno se dostavlja Upravi Banke.

Godišnji izveštaj sadrži podatke o periodu na koji se odnosi datum prijema pritužbe, podatke o podnosiocu pritužbe, predmet pritužbe, ocenu osnovanosti pritužbe, datum rešavanja pritužbe, preduzete mere radi rešavanja pritužbe.

Izveštaj sadrži analizu pritužbi, podatke o usklađenosti rešavanja pritužbi sa ovom procedurom, identifikovane rizike i nepravilnosti, kao i predlog za njihovo rešavanje.

8. Završne odredbe

Procedura se donosi i odobrava na neodređeni vremenski period.

Proceduru odobrava Uprava Banke. Izmene i dopune procedure vrše se po istom postupku kao i donošenje procedure, uz prethodno dobijanje saglasnosti svih učesnika u procesu usaglašavanja.

Zaposleni Banke, a pre svega interni kontrolor i Uprava Banke su u obavezi da proceduru proveravaju redovno (minimum jednom godišnje). Češću proveru je potrebno sprovesti ukoliko se identifikuje potreba za izmenom u zavisnosti od izmena propisa, zahteva organizacije Banke i drugih internih promena. Provera ne uslovljava ažuriranje procedure već osigurava da Vlasnik dokumenta donosi odluku da li je proceduru potrebno ažurirati ili ne.

Procedura je pripremljena na srpskom jeziku.

Procedura stupa na snagu danom njenog donošenja.

9. Reference

ZAK # 1	Zakon o tržištu kapitala (Sl.glasnik RS br.129/2021)
ZAK # 2	Zakon o posredovanju u rešavanju sporova (Sl. Glasnik RS broj 55/2014)
ZAK # 3	Zakon o arbitraži (Sl.glasnik RS br.46/2006)
Podzakonski akt # 4	Pravilnik o organizacionim uslovima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima (Sl.glasnik RS br.77/2022)

10. Prilozi

Prilog 1	Formular „Važno nam je Vaše mišljenje“
Prilog 2	Potvrda o prijemu pritužbe
Prilog 4	Unutarsektorska povezana akta
Prilog 5	Međusektorska povezana akta
Prilog 6	Dnevnik promena
Prilog 7	Čuvanje akta

Prilog 1: Formular „Važno nam je Vaše mišljenje“



Vazno nam je vase
misljenje.pdf

Prilog 2: Potvrda o prijemu pritužbe



Potvrda o prijemu
prigovora.doc

Prilog 8: Unutarsektorska povezana akta



Prilog 5
Unutarsektorksa povez

Prilog 9: Međursektorska povezana akta



Prilog 6
Međusektorska poveza

Prilog 10: Dnevnik promena

Istorijat verzija	Datum usvajanja i broj odluke	Izmena	Autor	Odobreno od:
1.0		Originalni akt		

Prilog 11: Čuvanje akta

Naziv akta	Mesto čuvanja	Period čuvanja
Procedura upravljanja pritužbama	Direkcija brokersko-dilerskih, kastodi i depozitarnih poslova	10 godina