Mediolanum invest a.d.
BROKERSKO DILERSKO DRUŠTVO

P R A V I L N I K

O NAČINU POSTUPANJA

PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

BROKERSKOG DRUŠTVA

Mediolanum Invest a.d. Beograd

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) generalni direktor Brokersko-dilerskog društva Mediolanum Invest a.d. Beograd, dana 21.12.2022. 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.

Organ uprave Društva potvrđuje ovaj Pravilnik i politike upravljanja pritužbama klijenata.

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.

2. PODNOŠENJE I POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA

Član 2.

Pod predstavkama i pritužbama, prema ovom Pravilniku, ne smatra se pisana i/ili usmena komunikacija klijenta/nalogodavca sa Društvom u okviru redovnog obavljanja poslovanja s Društvom, gde se navedena komunikacija odvija u skladu sa samom prirodom posla, tehnološkim standardima, te najboljim standardima struke.

Pritužba se podnosi besplatno, usmeno i/ili pismenim putem, direktno osobi zaduženoj za internu kontrolu poslovanja. Može se zahtevati pismena potvrda o podnesenoj pritužbi na kojoj moraju biti navedene informacije o politici upravljanja pritužbama i podaci za kontakt funkcije upravljanja pritužbama.

Član 3.

Predstavke i pritužbe klijenata prima zaposleni Društva zadužen za administrativne poslove u koje spadaju i prijem pošte te ostalih predstavki, a u slučaju da je poslovno sprečen/odsutan, klijent može istu predati drugom, raspoloživom zaposlenom ili Direktoru Društva ili poslati poštom na registrovanu adresu sedišta Društva.

Po prijemu pritužbe, zaposleni zadužen za internu kontrolu poslovanja će o istoj odmah sastaviti zapisnik, a najkasnije istog radnog dana nakon zatvaranja berze, utvrditi eventualno sporne činjenice, saslušati

drugu stranu i sastaviti konačni izveštaj o pritužbi i predlog mera koja se moraju preduzeti te proslediti izveštaj u roku od 24 sata od prijema iste jednom od članova Uprave.

Član 4.

Član Uprave kome je prosleđen izveštaj o pritužbi, dužan je odmah, a najkasnije u roku od narednih 24 sata doneti odluku te je zajedno sa pritužbama ako su date u pismenom obliku i izveštajima o pritužbi dostaviti internom kontroloru radi daljeg postupanja i Odeljenju opštih poslova radi arhiviranja iste.

Član 5.

Zaposleni zadužen za internu kontrolu poslovanja je ovlašćen i obavezan da navedene odluke prouči te ako ima primedbi, dostavi iste članu Uprave u najkasnijem roku od 24 sata, nakon čega član Uprave može doneti drugačiju odluku.

Pri rešavanju pritužbi ovlašćena lica Društva komuniciraju sa klijentima odnosno potencijalnim klijentima jasno, jednostavnim, lako razumljivim jezikom i odgovaraju na pritužbu bez nepotrebnog odlaganja.

Član 6.

Po donošenju konačne odluke, član Uprave obvezan je istu dostaviti Klijentu i navedenim Odeljenjima u pismenom obliku. Odluka Društva o pismeno podnetoj pritužbi klijenta mora klijentu biti poslata poštom u roku od 72 sata od podnošenja iste (ne dužem od 30 dana, od dana okončanja prikupljanja činjenica i/ili drugih informacija).

Društvo je dužno da klijente odnosno potencijalne klijente izveštava o mogućnostima koje su im na raspolaganju, uključujući da pritužbu mogu da upute subjektu za alternativno rešavanje sporova u skladu sa ovim Pravilnikom i primenljivim propisima, odnosno da klijent može pokrenuti građansku tužbu.

3. ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA

Član 7.

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 8.

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 9.

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 arbitraža. 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 arbitraža.

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 10.

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 11.

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.

Generalni direktor

Obrazac pritužbe

- OSNOVNI PODACI O PODNOSIOCU PRITUŽBE –

Ime i prezime	
JMB/pasoš	
Adresa prebivališta	
Datum i vreme podnošenja pritužbe	

- OSNOVNI PODACI O PRITUŽBI –

Detaljan opis pritužbe	

Potpis podnosioca pritužbe

_____

- Popunjava Društvo –

Datum	
Vreme prijema	
Ime zaposlenog	