

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 PRUDENCE CAPITAL AD Beograd (u daljem tekstu: Društvo), dana 22.12.2022. godine, donosi:

PRAVILNIK O NAČINU POSTUPANJA

PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

Brokersko-dilerskog društva Prudence Capital A.D. Beograd

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 Društву 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:

- zaštita poverljivosti podataka i 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 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.

Član 5.

Pritužbe se podnose na standardizovanom Obrascu koji je sastavni deo ovog Pravilnika i moraju da sadrže najmanje podatke obuhvaćene Obrascem.

Podnositelj pritužbe je dužan da istu svojeručno potpiše.

Anonimne i nepotpune pritužbe neće se razmatrati.

Član 6.

Pritužba se podnosi Internom kontroloru Društva. Pritužba na rad Internog kontrolora podnose se neposredno Generalnom direktoru Društva.

Podnositelj pritužbe može zahtevati pisanu potvrdu prijema pritužbe.

Interni kontrolor Društva prosleđuje pritužbu Generalnom direktoru Društva koji će o tome odmah sastaviti zapisnik, a najkasnije naredni radni dan od prijema pritužbe, utvrditi eventualno sporne činjenice, saslušati drugu stranu i sastaviti konačni izveštaj o pritužbi i predlog mera koje se moraju preuzeti te proslediti izveštaj u roku od 48 sati od prijema istog jednom od članova uprave Društva.

Član uprave Društva kome je prosleđen Izveštaj o pritužbi, dužan je odmah, a najkasnije u roku od 24 sata doneti odluku, te zajedno sa pritužbama ako su date u pisanim oblicima i izveštajima o pritužbi dostaviti Generalnom direktoru i Internom kontroloru Društva.

Generalni direktor i Interni kontrolor Društva ovlašćeni su i obavezni navedene odluke proučiti te ako imaju primedbe, dostaviti iste članu uprave Društva u daljem roku od 24 sata, nakon čega član uprave Društva može doneti drugačiju odluku.

Po doноšењу konačne odluke, član uprave Društva obavezan je istu dostaviti klijentu u pismenom obliku Odluka Društva o pismeno podnetoj pritužbi klijentu mora biti poslata u roku od pet radnih dana od dana podnošenja iste.

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 pisani 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 jednakе 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 суду 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 суду.

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

Stranke snose troškove arbitraže. Iznos troškova utvrđuje arbitražni суд. Stranke su dužne da na zahtev arbitražnog суда 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 суд 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 суд 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 суд donosi odluku o predmetu spora kojom rešava o svim zahtevima stranaka (konačna arbitražna odluka). Arbitražni суд može da doneše 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.



O B R A Z A C P R I T U Ž B E

Podaci o podnosiocu pritužbe

Ime i prezime: _____

Adresa: _____

Telefon: _____

Elektronска поšta: _____

Podaci o pritužbi

Detaljan opis pritužbe:

Mesto i datum

Potpis podnosioca