

БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД



П Р А В И Л Н И К
О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА КЛИЈЕНАТА
У ВЕЗИ СА ПРУЖАЊЕМ ИНВЕСТИЦИОНИХ УСЛУГА

Шифра документа:

Документ верзија:

Датум верзије:



БАНКА
ПОШТАНСКА
ШТЕДИОНИЦА
Најдуже се знамо

САДРЖАЈ:

I	ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ	3
1.	Предмет регулисања	3
2.	Примена Правилника	3
3.	Основ за доношење Правилника	3
4.	Начела решавања притужби клијената	3
II	ИНТЕРНИ ПОСТУПАК ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИТУЖБИ КЛИЈЕНАТА	4
1.	Право на притужбу	4
2.	Рок за подношење притужбе	4
3.	Садржај притужбе	4
4.	Разматрање притужбе	5
5.	Решавање притужбе	5
6.	Алтернативни начин решавања спорова.....	5
7.	Чување документације.....	7
III	ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ	7

На основу Закона о тржишту капитала („Сл.гласник РС“, бр. 31/2011 и 112/2015129/2021) и члана 10. Правилника о организационим условима за пружање инвестиционих услуга, обављање инвестиционих активности и додатних услуга и управљање ризицима („Службени гласник“ РС, бр. 77/2022), Извршни одбор Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, на 140. седници Шестог сазива, одржаној 28.12.2022. доноси

П Р А В И Л Н И К О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИТУЖБАМА КЛИЈЕНАТА У ВЕЗИ СА ПРУЖАЊЕМ ИНВЕСТИЦИОНИХ УСЛУГА

I ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

1. Предмет регулисања

Члан 1.

Правилник о поступању по притужбама клијената у вези са пружањем инвестиционих услуга (у даљем тексту: Правилник) регулише интерни поступак који примењује Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд (у даљем тексту: Банка) за решавање притужби клијената које могу настати приликом пружања инвестиционих и додатних услуга (у даљем тексту: инвестиционе услуге).

2. Примена Правилника

Члан 2.

Правилник се примењује у Сектору за управљање средствима – Служби за инвестиционо банкарство и организационим деловима Банке које пружају инвестиционе услуге пријема и преноса налога.

3. Основ за доношење Правилника

Члан 3.

Основ за доношење Правилника је:

1. Закон о тржишту капитала („Службени гласник РС“ број 129/2021);
2. Правилник о организационим условима за пружање инвестиционих услуга, обављање инвестиционих активности и додатних услуга и управљање ризицима („Службени гласник“ РС, бр. 77/2022).

4. Начела решавања притужби клијената

Члан 4.

Интерни поступак за решавање притужби клијената спроводи се на начелима:

1. једнак приступ притужби сваког клијента;
2. брзо и ефикасно решавање притужби по редоследу примања притужби;

3. решавања у складу са законом и подзаконским актима, Правилима пословања Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, закљученим уговорима о обављању инвестиционих услуга и добрим пословним обичајима.

II ИНТЕРНИ ПОСТУПАК ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИТУЖБИ КЛИЈЕНАТА

1. Право на притужбу

Члан 5.

Интерни поступак за решавање притужби клијената спроводи се када клијент није задовољан:

1. поступањем Банке или запослених у Банци,
2. документима издатим од стране Банке,
3. пруженим инвестиционим услугама од стране Банке.

2. Рок за подношење притужбе

Члан 6.

Уколико клијент има закључен уговор са Банком, притужбу може поднети за време трајања уговора као и у року од 30 (тридесет) дана по истеку уговора.

3. Садржај притужбе

Члан 7.

Клијент подноси у писаној форми притужбу која садржи минимум следеће елементе:

1. име, презиме и адреса пребивалишта односно боравишта клијента, законског заступника или пуномоћника клијента;
2. матични број клијента, законског заступника или пуномоћника клијента;
3. опис и образложење основа притужбе, захтев за отклањање повреде или одштетни захтев;
4. документацију као доказ за потврду чињеница на које је упућена притужба;
5. потпис клијента, законског заступника или пуномоћника клијента који подноси притужбу;
6. датум подношења притужбе.

У изузетним случајевима, клијент притужбу може изнети и лично или телефоном, а затим у року од 7 (седам) дана исту потврдити и у писаној форми. Уколико се притужба не потврди у писаној форми, сматра се да није ни дата.

Члан 8.

Притужба се доставља на адресу: Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд, улица Краљице Марије број 3, Београд 11120, са назнаком: "ПРИТУЖБЕ КЛИЈЕНАТА – Служба за инвестиционо банкарство".

4. Разматрање притужбе

Члан 9.

Уредно примљена притужба заводи се у Књигу притужби која се води у Банци, према хронолошком редоследу пријема притужби.

У случају непотпуне, неразумљиве или нејасне притужбе Банка затражиће од подносиоца допуну притужбе, у року који не може бити дужи од 7 (седам) дана од дана пријема притужбе. Рок за достављање допуне притужбе не може бити краћи од 8 (осам) дана, а ни дужи од 15 (петнаест) дана од дана прослеђивања захтева за допуну притужбе.

5. Решавање притужбе

Члан 10.

Банка решава притужбе и одлуку о притужби саопштава подносиоцу притужбе, у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема уредне и потпуне притужбе.

Уколико се из објективних околности, рок из става 1. овог члана не може испоштовати, Банка ће о томе обавестити писаним путем подносиоца притужбе и одредити други реалан рок за одлуку о притужби.

Одлука о притужби, потписана од стране одговорног лица Банке, доставља се у писаној форми препорученом пошљицом или, на захтев подносиоца притужбе, непосредним уручењем.

6. Алтернативни начин решавања спорова

Члан 11.

Банка је дужна да обезбеди могућност вансудског решавања потрошачких спорова у вези с пружањем инвестиционих и додатних услуга у складу са законима којима се уређују посредовање у решавању спорова и арбитража.

Банка објављује поступке из става 1. овога члана.

Посредовање је поступак, без обзира на назив, у којем стране добровољно настоје да спорни однос реше путем преговарања, уз помоћ једног или више посредника, који странама помаже да постигну споразум (у даљем тексту: посредовање).

Ако клијент упути предлог за закључење споразума о приступању посредовању, Банка је дужна да се о наведеном предлогу изјасни, у року од 15 дана од дана достављања предлога, писаним путем.

Поступак посредовања се покреће закључењем споразума о приступању посредовању. Стране и посредник закључују споразум о приступању посредовању у писаној форми којим потврђују избор посредника, уређују међусобна права и обавезе у складу са начелима посредовања, утврђују трошкове посредовања и друга питања од значаја за спровођење посредовања.

Поступак посредовања спроводи један или више посредника, које стране споразумно одреде. Ако стране споразумно не одреде посредника, могу затражити да посредника одреди суд или други орган пред којим се води поступак.

Стране се слободно споразумевају о начину спровођења посредовања упућивањем на одређена правила поступка или на други начин.

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази поступка. Посредник може обуставити поступак посредовања ако процени да даље спровођење поступка није целисходно.

Поступак посредовања окончава се:

- 1) закључењем споразума о решавању спора посредовањем;
- 2) одлуком посредника да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно;
- 3) изјавом једне стране да одустаје од даљег спровођења поступка, осим у случају ако у поступку посредовања учествује више страна, које након одустанка једне од страна одлуче да наставе поступак посредовања;
- 4) протеком рока од 60 дана од дана закључења споразума о приступању посредовању, осим уколико се стране не споразумеју другачије;
- 5) Садржину споразума о решавању спора путем посредовања одређују стране у поступку посредовања. Споразум се сачињава у писаној форми и потписују га посредник, стране у поступку посредовања и пуномоћници који присуствују посредовању.

Ако стране у поступку посредовања не постигну споразум због несагласности о правним питањима, могу постићи писану сагласност о чињеничним питањима. Чињенична питања обухваћена сагласношћу воља страна у поступку сматраће се неспорним у судском или другом поступку.

У поступку посредовања свака страна сноси своје трошкове, а заједничке трошкове сnose на једнаке делове, ако се нису другачије споразумеле. Заједничке трошкове посредовања чине награда за рад посредника и накнада трошкова које је посредник имао у вези са поступком посредовања.

Банка и клијент могу уговорити арбитражу за решавање имовинског спора о правима којима као странке слободно располажу.

Споразумом о арбитражи који се закључује у писаној форми, странке поверавају арбитражном суду на решавање своје будуће спорове или спорове настале из одређеног правног односа. Споразум о арбитражи за решавање будућих спорова може бити садржан у одредби уговора, као арбитражна клаузула или у посебном уговору. Споразум о арбитражи може се закључити и ако је настали спор већ изнет на решавање суду.

Број арбитрара арбитражног суда одређују странке. Ако арбитражу организује стална арбитражна институција, она врши функцију органа именовања.

Странке сnose трошкове арбитраже. Износ трошкова утврђује арбитражни суд. Странке су дужне да на захтев арбитражног суда унапред плате трошкове арбитраже. Стална арбитражна институција сама уређује трошкове арбитраже и тарифу тих трошкова.

Странке су слободне да саме споразумно одреде правила поступка по којима ће арбитражни суд поступати или да упуте на одређена арбитражна правила, у складу са одредбама закона којим се уређује арбитража. Ако странке споразумно не одреде правила арбитражног поступка, арбитражни суд може водити арбитражни поступак на начин који сматра целисходним, у складу са одредбама закона којим се уређује арбитража.

Странке могу споразумно да одреде место, као и језик арбитраже.

Арбитражни суд доноси одлуку о предмету спора којом решава о свим захтевима странака (коначна арбитражна одлука). Арбитражни суд може да донесе делимичну одлуку или међуодлуку.

7. Чување документације

Члан 12.

Документација која се односи на притужбе клијента чува се 5 (пет) година од пословне године у којој је притужба решена.

Интерни контролор Банке је дужан да извештава органе управе, барем једанпут годишње, о спровођењу и ефикасности свеукупног пружања инвестиционих услуга и контроли активности, о утврђеним ризицима, у вези са решавањем притужби клијената као и о предузетим поступцима за решавање притужби или планираним поступцима.

Банка доставља информације о притужбама и решавању притужби Комисији за хартије од вредности и, ако је тако прописано, субјекту за алтернативно решавање спорова.



III ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 13.

Правилник ступа на снагу даном доношења, а примењује се даном добијања сагласности Комисије за хартије од вредности.

По добијању сагласности Комисије за хартије од вредности Правилник се објављује на интернет адреси Банке: www.posted.co.rs и у пословним просторијама Банке у којима се пружају инвестиционе услуге.

ИЗВРШНИ ОДБОР БАНКЕ


мр Бојан Кекић, председник
Наташа Марковић, члан


Бранкица Тинтор, члан


Александар Чортан, члан


Ненад Ралевић, члан