

U skladu sa članom 12. Pravilnika o organizacionim zahtevima za pružanje investicionih usluga i obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga („Sl. glasnik RS“ 89/2011, 44/2012,94/2013,3/2016) koji je donela Komisija za hartije od vrednosti, Generalni direktor Brokersko-dilerskog društva „Dil broker“ a.d. Beograd (u daljem tekstu: Društvo) je dana 10.02.2016. godine, doneo:

## **PROCEDURU ZA POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA KLIJENATA**

(u daljem tekstu: Procedura)

### **Član 1.**

U skladu sa relevantnim propisima, Društvo ovom Procedurom utvrđuje set aktivnosti vezanih za prihvatljivo i ažurno postupanje Društva po pritužbama klijenata.

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

### **Član 2.**

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

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

## **Podnošenje pritužbi**

### **Član 3.**

Pritužbu mogu podneti klijenti Društva, koji imaju poslovne odnose sa Društvom.

Pritužbe se podnose na jedan od sledećih načina:

- neposrednom predajom pisane pritužbe u sedištu Društva,
- slanjem putem pošte na aktuelnu adresu sedišta Društva sa naznakom: za BDD „Dil broker“ a.d.,
- slanjem skenirane pritužbe putem e - maila na: office@dilbroker.co.rs,
- putem faksa na broj istaknut na internet stranici Društva.

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 Procedure i dostupan je na internet stranici Društva.

Društvo nije odgovorno ukoliko, usled nepredviđenih okolnosti, prilikom slanja pritužbe od strane klijenta istu ne primi (greška u prispeću pošte, greška prilikom prijema putem faksa i sl.), pa je shodno tome odgovornost na klijentu da proverí da li je Društvo primilo pritužbu.

#### **Član 4.**

Pritužbe se podnose u pisanoj formi, na Obrascu koji je sastavni deo ove Procedure i moraju da sadrže najmanje sledeće podatke:

- a) lične podatke lica koje podnosi pritužbu i to: ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, JMBG (MB), adresu, kontakt e-mail i kontakt telefon,
- 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 pečat pravnog lica i delovodni broj.

Anonimne i nepotpune pritužbe Društvo neće uzeti u razmatranje.

#### **Razmatranje pritužbi**

#### **Član 5.**

Lice koje direktor ovlasti za prijem pritužbi (u daljem tekstu: ovlašćeno lice) prosleđuje pritužbu bez odlaganja, a najkasnije narednog radnog dana od dana prijema pritužbe kontroloru. Kontrolor će najduže u roku od pet radnih dana od dana prijema pritužbe od ovlašćenog lica, utvrditi eventualno sporne činjenice, sastaviti izveštaj o pritužbi i isti dostaviti jednom od direktora.

Generalni direktor Društva kome je prosleđena pritužba sa izveštajem kontrolora, dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 3 radna dana od dana prijema izveštaja o pritužbi, donese odluku po pritužbi i dostavi je i kontroloru na dalje postupanje.

Najkasnije narednog radnog dana od dana prijema odluke direktora, kontrolor u pisanoj formi prosleđuje klijentu odgovor po pritužbi.

#### **Član 6.**

Društvo će odgovor na pritužbu 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.

#### **Evidencija o pritužbama i merama koje su na osnovu njih preduzete**

#### **Član 7.**

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

- a) delovodni broj Društva pod kojim je pritužba zavedena,
- b) ime i prezime podnosioca pritužbe,
- c) sektor Društva na koji se pritužba odnosi,
- d) predmet pritužbe,
- e) datum prijema pritužbe,
- f) datum odgovora na pritužbu,
- g) delovodni broj Društva pod kojim je odgovor na pritužbu zaveden.

## Član 8.

Ova Procedura stupa na snagu danom donošenja. Danom stupanja na snagu ove Procedure prestaje da važi Procedura za postupanje po pritužbama klijenata I-327-2/12 od 16.05.2015.godine.

Procedura se nalazi u poslovnim prostorijama Društva i zvaničnoj internet stranici Društva i na taj način će biti dostupna klijentima i trećim licima.

U prilogu se nalazi Obrazac pritužbe.

Generalni direktor

---