

PRILOG 3

**POLITIKA POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA MALIH
KLIJENATA**

BROKERSKO-DILERSKOG DRUŠTVA

MOMENTUM SECURITIES AD NOVI SAD

Na osnovu odredbi člana 12. Pravilnika o organizacionim zahtevima za pružanje investicionih usluga i obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga (Sl. Glasnik Republike Srbije 89/2011 i 44/2012), skupština akcionara Brokersko-dilerskog društva Momentum Securities ad Novi Sad dana 16. maja 2012. godine donosi:

Politika postupanja po pritužbama malih klijenata (prilog 3)

Član 1.

Ova politika reguliše postupke i načine primanja i rešavanja pritužbi malih klijenata Brokersko-dilerskog društva Momentum Securities ad Novi Sad (dalje: **Društvo**).

Član 2.

Sve pritužbe mali klijenti moraju dostaviti u pisanom obliku preporučenom pošiljkom ili lično u sedištu Društva. U pritužbi je klijent dužan da navede lične podatke, datum podnošenja pritužbe, detaljan opis pritužbe u kojem je potrebno navesti datum i vreme prouzrokovanja pritužbe, relevantnu osobu koja je uzrokovala pritužbu te zahtev klijenta u vezi pritužbe.

Pritužbe koje nisu dostavljene na gore opisani način neće se uvažiti.

Član 3.

Pritužbe klijenata prima radnik zadužen za prijem pošte i ostale dokumentacije. Ukoliko je isti sprečen, pritužbu je dužan primiti drugi raspoloživi radnik Društva. Nakon primanja navedene pritužbe, isti je dužan pritužbu sa svom ostalom dokumentacijom koja se odnosi na navedenog klijenta dostaviti odeljenju za nadzor.

Član 4.

Odeljenje za nadzor je dužno proučiti pisanu reklamaciju, telefonski kontaktirati klijenta radi detaljnijeg upoznavanja sa navedenom pritužbom te prikupiti sve ostale relevantne činjenice. Nakon prikupljanja relevantnih činjenica i ostalih informacija vezanih za navedenu pritužbu, odeljenje za nadzor predložiće upravi Društva odgovor na pritužbu. Ukoliko pritužba nije opravdana, uprava Društva će klijentu pisanim putem dostaviti odgovor na pritužbu iz kojeg će biti očito zašto pritužba nije opravdana. Ukoliko je pritužba opravdana, uprava Društva dužna je da reši slučaj na način koji će zadovoljiti klijenta, odnosno nadoknaditi klijentu pretrpljenu štetu.

Uprava Društva upozoriće relevantnu osobu koja je učestvovala u prouzrokovanja pritužbe na njenu grešku.

Uprava Društva dužna je klijenta pisanim putem obavestiti o načinu rešavanja pritužbe, te ukazati na mjere koje su preduzete da se pritužba takove vrste više ne ponovi.

Član 5.

Prijemom pisane pritužbe počinje da teče rok za rešavanje pritužbe klijenta. Društvo je dužno pritužbu rešiti u roku 8 dana. Društvo je dužno svaku pisanu reklamaciju razmotriti na propisani način, te klijentu uputiti pisani odgovor. Odgovor na pritužbu će se dostaviti preporučenom pošiljkom.

Član 6.

Društvo vodi registar pritužbi u materijalnom obliku kao regulator.

Društvo dužno je čuvati svu dokumentaciju vezanu za pritužbe, dopise klijenata i odgovora na rešavanje pritužbi, kao i prpratnu dokumentaciju, na način iu rokovima propisanih Zakonom o tržištu kapitala i podzakonskim aktima. Dokumentacija se mora čuvati na način koji sprečava pristup neovlašćenim licima, te da se dokumentacija ne ošteti.

Član 7.

Sve izmene ovog pravilnika donose se u pismenom obliku.

Ovaj pravilnik se primenjuje danom donošenja.

U Novom Sadu, 16.05.2012.

MOMENTUM SECURITIES AD NOVI SAD