

P R A V I L N I K

O NAČINU POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

BROKERSKO-DILERSKOG DRUŠTVA

MOMENTUM SECURITIES AD NOVI SAD

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) Skupština akcionara Brokersko-dilerskog društva Momentum Securities ad Novi Sad dana 29.12.2022. 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“) Brokersko-dilersko društvo Momentum Securities ad Novi Sad (u daljem tekstu: „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 sve druge 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.

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 prouzrokovanju pritužbe na njenu grešku.

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

Član 5.

Prijemom pisane pritužbe počinje da teče rok za rešavanje pritužbe klijenta. Društvo je dužno pritužbu rešiti u roku od 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.

3. ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA

Član 6.

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 7.

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 8.

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 9.

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 10.

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.

predsednik Skupštine

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

- Popunjiva Društvo -

Datum	
Vreme prijema	
Ime zaposlenog	