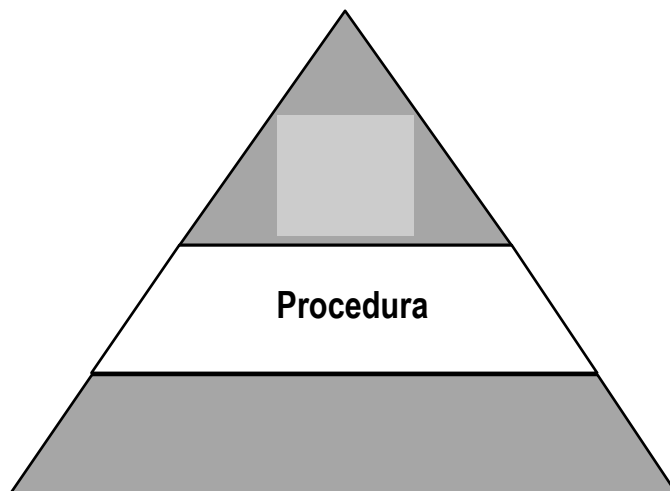


| Procedura | | Šifra: PRO-134 |
|------------------|--|-------------------|
| Naziv: | Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove | Verzija: 1 |
| Vrsta: | Upravljački proces | Broj : 21853/2024 |
| Tip: | Rešavanje prigovora/pritužbi klijenata | Datum: 02.09.2024 |
| Opis: | Procedura opisuje postupak koji se preduzima u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove radi rešavanja prigovora/pritužbi klijenata u vezi sa pružanjem investicionih usluga i aktivnosti | Status: Usvojeno |

PROCEDURA O POSTUPANJU PO PRIGOVORIMA KLIJENATA U ODELJENJU ZA BROKERSKO-DILERSKE POSLOVE



| Izradio: | Ispitao: | Odobrio Izvršni odbor: |
|--|---|--|
| Aleksandar Jaredić, direktor Sektora sredstava i upravljanja likvidnošću | Srećko Savić, direktor Odeljenja za pravne poslove Ljiljana Arsenijević, direktor Sektora informaciono komunikacionih tehnologija Predstavnik Rukovodstva za kvalitet | Tatjana Kuljak, član Izvršnog odbora Dr Una Sikimić, Predsednica Izvršnog odbora |

| | | |
|--|-----------|-----------|
| Dokument: Procedura | Strana: 2 | Ukupno: 9 |
| Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove | | |

Saglasni sa dokumentom*:

Organizaciona jedinica

Potpis odgovornog lica

Procedura se primenjuje u organizacionoj jedinici koja obavlja poslove pružanja investicionih usluga i aktivnosti i nije potrebna saglasnost drugih organizacionih jedinica.

* Saglasnost potpisuju odgovorna lica iz organizacionih jedinica u kojima se dokument primenjuje.

Opis promene u dokumentu: *

Datum promene: 05.08.2024. godine

Razlog promene:

Novi interni akt.

Opis promene:

*Navesti u kratkim crtama najvažnije izmene dokumenta u odnosu na prethodnu verziju.

Promenu izvršio: Aleksandar Jaredić

| | | |
|--|---------|---------|
| Dokument: Procedura | Strana: | Ukupno: |
| Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove | 3 | 9 |

Sadržaj:

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Predmet | 4 |
| 2 | Oblast primene | 4 |
| 3 | Definicije, pojmovi i skraćenice | 4 |
| 3.1 | Definicije i pojmovi | 4 |
| 3.2 | Skraćenice | 5 |
| 4 | Nadležnost i odgovornost | 5 |
| 5 | Opis procedure | 5 |
| 5.1 | Prigovor..... | 5 |
| 5.1.1 | Prijem prigovora | 5 |
| 5.1.2 | Evidencija prigovora..... | 6 |
| 5.1.3 | Analiza prigovora | 6 |
| 5.3 | Evidencija i izveštavanje o prigovorima..... | 7 |
| 6 | Reference, literatura, primedbe, stupanje na snagu i objavljivanje | 8 |
| 6.1 | Reference..... | 8 |
| 6.2 | Primedbe..... | 8 |
| 6.3 | Stupanje na snagu | 8 |
| 7 | Dokumentacija | 8 |
| 7.1 | Odgovornost za proceduru..... | 8 |
| 7.2 | Distribucija procedure | 8 |
| 7.3 | Rok čuvanja procedure | 8 |
| 8 | Zapisi | 8 |
| 8.1 | Ulazna dokumenta | 8 |
| 8.2 | Izlazna dokumenta | 9 |
| 9 | Prilozi | 9 |

| | | |
|--|-----------|-----------|
| Dokument: Procedura | Strana: 4 | Ukupno: 9 |
| Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove | | |

1 Predmet

Na osnovu člana 10. Pravilnika o organizacionim uslovima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima (Službeni glasnik RS⁴, br. 77/2022) i člana 33. stav 3 tačka 14) Statuta ALTA banke a.d. Beograd, Izvršni odbor Banke je dana 02.09.2024. godine usvojio Proceduru o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove.

Procedura uređuje postupanje ALTA banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) kao kreditne institucije koja ima dozvolu za obavljanje poslova investicionog društva, koje obavlja u okviru Odeljenja za brokersko-dilerske poslove (u daljem tekstu: OBDP) po prigovoru/pritužbi klijenta u vezi sa pružanjem investicionih usluga i aktivnosti i dodatnih usluga u skladu sa Zakonom o tržištu kapitala (u daljem tekstu: ZTK).

2 Oblast primene

Procedura se primenjuje u Odeljenju brokersko-dilerskih poslova prilikom svakog postupanja po prigovoru klijenta u vezi sa pružanjem investicionih usluga i aktivnosti, kao i dodatnih usluga.

3 Definicije, pojmovi i skraćenice

3.1 Definicije i pojmovi

Klijent:

1. Fizičko lice koje se Banci obratilo radi pružanja investicione usluge i aktivnosti ili dodatne usluge – potencijalni klijent ili klijent koji ima zaključen ugovor radi pružanja ovih usluga;
2. Preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva koji se obratio Banci radi pružanja investicione usluge i aktivnosti ili dodatne usluge - potencijalni klijent ili klijent koji ima zaključen ugovor radi pružanja ovih usluga;
3. Poljoprivrednik kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj koji se obratio Banci radi pružanja investicione usluge i aktivnosti ili dodatne usluge – potencijalni klijent ili klijent koji ima zaključen ugovor radi pružanja ovih usluga;
4. Pravno lice u smislu Zakona o privrednim društvima koje se Banci obratilo radi pružanja investicione usluge i aktivnosti ili dodatne usluge – potencijalni klijent ili klijent koji ima zaključen ugovor radi pružanja ovih usluga.

Prigovor/pritužba – je svako pisano obraćanje klijenta kojim izražava nezadovoljstvo uslugama koje OBDP pruža i ukazuje na to da su povređena njegova prava ili interesi ili da se OBDP ne pridržava odredaba Zakona o tržištu kapitala, odredaba podzakonskih akata donetih na osnovu Zakona o tržištu kapitala, Pravila poslovanja OBDP, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom, bez obzira na njegov oblik, naziv ili naslov, ukoliko se iz njegove sadržine može zaključiti da klijent izražava nezadovoljstvo postupanjem OBDP ili ukazuje na propust u vezi sa pružanjem investicionih ili dodatnih usluga.

Sadržina prigovora - prigovor mora sadržati podatke koji omogućavaju identifikaciju klijenta (ime, prezime, adresa, odnosno za pravno lice poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika), ovlašćenje/punomoćje (ukoliko se prigovor dostavlja u ime i za račun druge osobe/lica čiji se podaci takođe moraju navesti), podatke iz kojih se nesumljivo može utvrditi odnos sa Bankom (broj i naziv ugovora, broj partije i sl.), kao i razloge za podnošenje prigovora.

Anonimni prigovori - u slučaju primedbi klijenata koje ne sadrže minimum informacija o klijentu ili o spornom odnosu, a dopuna informacija od strane klijenta nije izvršena ili je dopunu nemoguće izvršiti, OBDP ovakve prigovore tretira kao anonimne i nema obavezu njihovog rešavanja.

Alternativno rešavanje sporova - postupak vanskudskog rešavanja potrošačkih sporova u vezi sa pružanjem investicionih usluga i aktivnosti i dodatnih usluga, odnosno posredovanje koje se sprovodi u skladu sa Zakonom o posredovanju u rešavanju sporova i postupak arbitraže u skladu sa Zakonom o arbitraži.

| | | |
|--|---------|---------|
| Dokument: Procedura | Strana: | Ukupno: |
| Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove | 5 | 9 |

3.2 Skraćenice

Banka – ALTA banka a.d. Beograd

SSUL - Sektor sredstava i upravljanja likvidnošću

OBDP – Odeljenje za brokersko-dilerske poslove

Komisija za HOV – Komisija za hartije od vrednosti

4 Nadležnost i odgovornost

Organ uprave:

- analizira uzroke pojedinačnih prigovora i identifikuje osnovni uzrok koji je zajednički za veći broj prigovora, ako se taj uzrok može utvrditi;
- utvrđuje da li se radi o sistemskoj nepravilnosti i čime je ona uzrokovana;
- razmatra mogu li utvrđeni uzroci, odnosno nepravilnosti uticati i na druge poslovne procese i proizvode, uključujući i one na koje se prigovor direktno ne odnosi;
- preduzme odgovarajuće mere radi otklanjanja, odnosno ograničavanja i prevencije nastanka uzroka prigovora, odnosno sistemske nepravilnosti;
- preduzme odgovarajuće mere radi otklanjanja materijalnih posledica sistemske nepravilnosti kod korisnika koji su obuhvaćeni sistemskom nepravilnošću.

Direktor OBDP i zaposleni u OBDP su lica ovlašćena za postupanje po prigovorima klijenata u vezi sa pružanjem investicionih usluga i aktivnosti i dodatnih usluga i odgovorni su za:

- analizu prigovora, prikupljanje dokumentacije i ocenu osnovanosti prigovora;
- pripremu odgovora na prigovor i dostavljanje odgovora klijentu;
- evidentiranje primljenih prigovora;
- izveštavanje organa uprave;
- čuvanje i arhiviranje dokumentacije.

Direktor Odeljenja za pravne poslove ili zaposleni u toj organizacionoj jedinici koje direktor odredi – po potrebi izrađuju pravna mišljenja o prigovoru, a obavezno u slučaju posredovanja ili arbitraže.

5 Opis procedure

5.1 Prigovor

5.1.1 Prijem prigovora

Aktivnosti po ovoj Proceduri otpočinju pri svakom podnošenju prigovora. U slučaju sumnje da li je podnesak klijenta prigovor ili ne - treba ga tretirati kao prigovor.

Klijent podnosi prigovor u pisanoj formi na formularu koji je javno dostupan i objavljen na zvaničnom sajtu Banke, odnosno koji mu je uručen u od strane zaposlenog sa kojim komunicira, a ima pravo da prigovor podnese i u slobodnoj formi na način koji omogućava njegovu identifikaciju.

Ako klijent namerava da podnese prigovor usmeno, OBDP daje usmeni odgovor ukoliko je u mogućnosti da pruži tačan, kvalitetan i brz odgovor, a ukoliko je klijent nezadovoljan odgovorom, upućuje ga na mogućnost podnošenja prigovora pisanim putem.

Prigovor se u pisanoj formi može podneti:

- ličnom predajom dopisa u poslovnim prostorijama Banke, gde će biti evidentiran i prosleđen OBDP;

| | | |
|--|---------|---------|
| Dokument: Procedura | Strana: | Ukupno: |
| Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove | 6 | 9 |

- poštom na adresu: ALTA banka a.d. Beograd, Bulevar Zorana Đinđića 121, 11070 Novi Beograd (uz navođenje da je reč o prigovoru);
- putem elektronske pošte na adresu prigovori@altabanka.rs;
- putem online formulara dostupnog na internet stranici Banke.

Klijent može da podnese prigovor i na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema prigovora i njegova sadržina.

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks i telefon), Banka je dužna da klijentu omogući da prigovor podnese na isti način, odnosno korišćenjem ovog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

OBDP je dužan da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge klijentima, na vidnom mestu za klijente ima istaknuto obaveštenje o načinu podnošenja prigovora/pritužbe i postupanju po prigovoru, kao i formulare za podnošenje prigovora.

Banka je u delu svoje internet prezentacije koji se odnosi na investicione usluge i aktivnosti postavila obaveštenje o načinu podnošenja prigovora i postupanju po podnetom prigovoru uz naznaku e-mail adrese na koju klijent može podneti prigovor.

Ukoliko se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i overeno punomoćje, kojim klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor OBDP i da preuzima radnje u postupku po tom prigovoru.

OBDP ne naplaćuje podnosiocu prigovora nikakvu naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

5.1.1 Potvrda prijema prigovora

Prilikom prijema prigovora klijentu se izdaje potvrda o prijemu koja sadrži datum, vreme i mesto prijema, kao i ime i prezime i potpis zaposlenog koji je prigovor primio.

Ukoliko je klijent podneo prigovor preko internet stranice Banke, e-mail-om ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, OBDP će e-mail-om ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrditi prijem prigovora. U potvrdi je neophodno da budu sadržani podaci o klijentu, sadržina prigovora, kao i datum prijema prigovora.

Klijent može u svakom trenutku da odustane od svog prigovora, da ga povuče, uz dostavljanje pisane izjave o povlačenju prigovora. OBDP je dužan da evidentira povlačenje prigovora i da obustavi sve dalje radnje u vezi sa prigovorom, osim ako zakonske obaveze zahtevaju nastavak postupanja.

5.1.2 Evidencija prigovora

Svaki primljeni prigovor mora biti zaveden radi preciznog utvrđivanja datuma podnošenja prigovora jer od tog datuma počinju da teku propisani rokovi za dostavljanje odgovora. OBDP vodi evidenciju primljenih prigovora klijenata.

5.1.3 Analiza prigovora

Procena prigovora klijenta počinje proverom činjeničnog stanja navedenog od strane podnosioca prigovora i postupanja zaposlenih na čije se postupanje prigovor odnosi. OBDP sprovodi detaljnu analizu svih aspekata prigovora, uključujući pregled svih relevantnih dokumenata, intervjuisanje zaposlenih, ako je potrebno, i konsultacije sa drugim nadležnim organizacionim jedinicama Banke kako bi se dobio celovit uvid u predmet prigovora.

Na osnovu prikupljenih podataka, utvrđuje se osnovanost prigovora i sastavlja odgovor na prigovor.

Osnovan prigovor postoji kada razlozi iz prigovora nedvosmisleno ukazuju da je došlo do propusta od strane Banke i kada OBDP uvažava razloge iz prigovora.

U slučaju da je prigovor ocenjen kao osnovan, odgovor mora da sadrži i predlog i način rešavanja sporne situacije na koju se prigovor odnosi, kao i rok do kada će se pristupiti otklanjanju razloga iz prigovora.

Neosnovan prigovor postoji kada su razlozi iz pritužbe neosnovani i koje OBDP ne prihvata kao razloge propusta na koje se klijent poziva.

| | | |
|--|---------|---------|
| Dokument: Procedura | Strana: | Ukupno: |
| Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove | 7 | 9 |

5.1.4 Slanje odgovora na prigovor

Odgovor na na prigovor se dostavlja klijentu u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko prigovor zahteva složeniju analizu ili dodatne konsultacije sa nadležnim telima, OBDP može produžiti rok za odgovor za dodatnih 15 dana, o čemu je dužno da pisanim putem obavesti klijenta u roku od 15 dana od dana prijema prigovora i da navede krajnji rok u kome će odgovor biti poslat.

Ukoliko je prigovor osnovan, odgovor će sadržati informaciju da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni ili o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

OBDP dostavlja odgovor na prigovor u pisanoj formi poštom ili u formi elektronskog dokumenta imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i sadržina istog. Odgovor na prigovor može da se dostavi i putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta. Po prijemu odgovora, klijent ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili overena kopija istog u smislu zakona koji uređuje elektronski dokument.

Odgovore na prigovore klijenata potpisuju direktor OBDP i zaposleni u OBDP.

5.2 Pravila za postupanje kada klijent nije zadovoljan odgovorom na prigovor

Odgovor na prigovor sadrži i pouku klijentu da ukoliko nije zadovoljan odgovorom može se obratiti subjektu za alternativno rešavanje sporova ili podneti građansku tužbu.

Najcelishodniji način za alternativno rešavanje sporova je medijacija – posredovanje u skladu sa Zakonom o posredovanju u rešavanju sporova. Posredovanje je dobrovoljan postupak u kojem strane, uz pomoć jednog ili više posrednika, nastoje da reše spor mirnim putem. Posredovanje je poverljivo i stranke mogu slobodno da izaberu posrednika i dogovore se o pravilima postupka.

Pokretanje i vođenje postupka medijacije ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu u skladu sa zakonom.

Arbitraža je postupak alternativnog rešavanja sporova koji se sprovodi po osnovu sporazuma o arbitraži u skladu sa Zakonom o arbitraži. Ukoliko strane ne postignu dogovor tokom posredovanja, spor može biti rešen putem arbitraže. Arbitraža je formalniji postupak u kojem strane poveravaju rešavanje spora neutralnim arbitražnim sudijama čija je odluka obavezujuća.

5.3 Evidencija i izveštavanje o prigovorima

OBDP je dužna da vodi evidenciju o prigovorima sa sledećim podacima:

- podnosilac prigovora, datum prijema;
- predmet prigovora;
- rok za odgovor na prigovor;
- nalaz i činjenično stanje;
- datum odgovora na prigovor;
- način rešavanja prigovora (mere koje su preduzete ukoliko je prigovor osnovan).

Za pripremu i dostavljanje izveštaja o prigovorima klijenata odgovoran je OBDP.

Vrste izveštaja:

- Kvartalni i Godišnji izveštaj o prigovorima klijenata za organe uprave;
- Mesečni izveštaj za Komisiju za hartije od vrednosti o prigovorima klijenata.

| | | |
|--|---------|---------|
| Dokument: Procedura | Strana: | Ukupno: |
| Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove | 8 | 9 |

6 Reference, literatura, primedbe, stupanje na snagu i objavljivanje

6.1 Reference

- Zakon o tržištu kapitala
- Pravilnik o organizacionim uslovima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima
- Zakon o posredovanju u rešavanju sporova
- Zakon o arbitraži

6.2 Primedbe

Ova Procedura je službeni dokument i ne sme se davati licima van Banke bez odobrenja Izvršnog odbora Banke, kako u celosti, tako i bilo koji njen deo.

Ova procedura ne zahteva saglasnost drugih organizacionih jedinica.

6.3 Stupanje na snagu

Procedura se objavljuje na Inlso portalu Banke nakon dobijanja saglasnosti Komisije za hartije od vrednosti, a počinje da se primenjuje 7 (sedam) dana od dana objavljivanja na internet stranici Banke www.altabanka.rs.

7 Dokumentacija

7.1 Odgovornost za proceduru

Za primenu ove procedure odgovorni su: Izvršni odbor, direktor SSUL, direktor OBDP i zaposleni u okviru OBDP.

7.2 Distribucija procedure

Distribucija ove procedure određuje se preko Inlso modula Dokumenti – Distribucija dokumenata.

7.3 Rok čuvanja procedure

Važeća procedura se čuva bez ograničenja. Nevažeća procedura mora da se čuva najmanje pet godina posle njene izmene.

Dokumentacija nastala u postupku sprovođenju ove procedure, mora da se čuva najmanje pet godina nakon kreiranja. Treba preduzeti sve mere da ne dođe do gubitka ili oštećenja ove dokumentacije.

Arhiviranje i čuvanje dokumentacije prigovora se vrši u skladu sa Pravilnikom o kancelarijskom i arhivskom poslovanju PRA-014 i Listom arhivske građe i dokumentarnog materijala sa rokovima čuvanja JUB-008 i ista se smešta u elektronskom obliku u aplikaciju ABC eArhiva u skladu sa UPU-174 Korisničko uputstvo za rad u aplikaciju ABC eArhiva.

8 Zapisi

8.1 Ulazna dokumenta

| R.Br.. | Naziv dokumenta | Način dostavljanja | Od koga se dobija | Broj primeraka |
|--------|-----------------|--------------------|-------------------|----------------|
|--------|-----------------|--------------------|-------------------|----------------|

| | | |
|--|-----------|-----------|
| Dokument: Procedura | Strana: 9 | Ukupno: 9 |
| Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju za brokersko-dilerske poslove | | |

| | | | | |
|----|----------|---|---------------------------------------|---|
| 1. | Prigovor | Poštom, putem internet prezentacije, e-mail-om, lično | Klijenta/ ovlašćenog lica punomoćnika | 1 |
|----|----------|---|---------------------------------------|---|

Ukoliko se odgovor dostavlja u elektronskom obliku mora biti potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom.

8.2 Izlazna dokumenta

| R.Br. | Naziv dokumenta | Način dostavljanja | Kome se dostavlja | Broj primeraka |
|-------|---|---|--------------------------|----------------|
| 1. | Potvrda o prijemu prigovora | Lično, poštom, e-mail-om | Klijentu ili punomoćniku | 1 |
| 2. | Odgovor na prigovor | Poštom ili u formi elektronskog dokumenta e-mail-om ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku | Klijentu ili punomoćniku | 1 |
| 3. | Obaveštenje o produžetku roka za dostavu odgovora na prigovor | Poštom, ili u formi elektronskog dokumenta, e-mail-om ili na drugi odgovarajući oblik u elektronskom obliku | Klijentu ili punomoćniku | 1 |

9 Prilozi

Nema priloga.