

Vlasnik internog akta	Odeljenje investicionog bankarstva		
Usvaja/Odobrava	Izvršni Odbor		
Tip internog akta	Procedura		
Datum usvajanja	29.01.2026.	Šifra akta	PRO-134
Datum objave		Verzija akta	2.0
Datum primene		Broj	3144-1/2026

PROCEDURA O POSTUPANJU PO PRIGOVORIMA KLIJENATA U ODELJENJU INVESTICIONOG BANKARSTVA

Vlasnik internog akta	Kontrolisao – Sektor za upravljanje projektima i procesima	Usvojio Izvršni odbor
<hr/> Kosta Džalev <i>Direktor Sektora sredstava, upravljanja likvidnošću i investicionog bankarstva</i>	<hr/> Milena Klinac <i>Direktor Sektora za upravljanje projektima i procesima</i>	<hr/> Tatjana Kuljak <i>Član Izvršnog odbora</i> <hr/> Dr Una Sikimić <i>Predsednica Izvršnog odbora</i>

Dokument: Procedura	Strana:	Ukupno:
Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju investicionog bankarstva	3	9

SADRŽAJ:

1	Predmet	4
2	Oblast primene	4
3	Definicije, pojmovi i skraćenice	4
3.1	Definicije	4
3.2	Skraćenice	4
4	Nadležnosti i odgovornosti	5
5	Postupak rada	5
5.1	Prijem prigovora	5
5.2	Potvrda prijema prigovora	6
5.3	Evidencija prigovora	6
5.4	Analiza prigovora	6
5.5	Slanje odgovora na prigovor	7
5.6	Pravila za postupanje kada klijent nije zadovoljan odgovorom na prigovor	7
5.7	Evidencija i izveštavanje o prigovorima	7
6	Reference, Literatura, Primedbe, Primena internog akta	8
6.1	Reference	8
6.1.1	<i>Interne reference</i>	8
6.1.2	<i>Eksterne reference</i>	8
6.2	Primedbe	8
6.3	Primena internog akta	8
7	Dokumentacija	8
7.1	Odgovornost za interni akt	8
7.2	Distribucija internog akta	8
7.3	Arhiviranje i čuvanje dokumentacije koja je predmet internog akta	8
8	Prilozi	9

Dokument: Procedura	Strana:	Ukupno:
Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju investicionog bankarstva	4	9

1 Predmet

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 investicionog bankarstva (u daljem tekstu: OIB) 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 investicionog bankarstvaprilikom 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

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 OIB pruža i ukazuje na to da su povređena njegova prava ili interesi ili da se OIB ne pridržava odredaba Zakona o tržištu kapitala, odredaba podzakonskih akata donetih na osnovu Zakona o tržištu kapitala, Pravila poslovanja OIB, 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 OIB 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, OIB 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.

3.2 Skraćenice

Banka – ALTA banka a.d. Beograd

SSULIB - Sektor sredstava, upravljanja likvidnošću investicionog bankarstva

Dokument: Procedura	Strana: 5	Ukupno: 9
Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju investicionog bankarstva		

OIB – Odeljenje investicionog bankarstva

Komisija za HOV – Komisija za hartije od vrednosti

4 Nadležnosti i odgovornosti

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 OIB i zaposleni u OIB 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 Postupak rada

5.1 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, OIB 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 OIB;
- poštom na adresu: ALTA banka a.d. Beograd, Odeljenje investicionog bankarstva, Bulevar Zorana Đinđića 121, 11070 Novi Beograd (uz navođenje da je reč o prigovoru);
- putem elektronske pošte na adresu investicione_usluge_ prigovori@altabanka.rs;

Dokument:	Procedura	Strana:	Ukupno:
Naziv:	Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju investicionog bankarstva	6	9

- putem online formulara dostupnog na internet stranici Banke (na <https://altabanka.rs/finansijska-trzista/investiciono-bankarstvo/>).

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.

OIB 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 OIB i da preduzima radnje u postupku po tom prigovoru.

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

5.2 Potvrda prijema prigovora

Prilikom prijema prigovora, Odeljenje investicionog bankarstva klijentu 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, OIB 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. OIB je dužan da evidentira povlačenje prigovora i da obustavi sve dalje radnje u vezi sa prigovorom, osim ako zakonske obaveze zahtevaju nastavak postupanja.

5.3 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. OIB vodi evidenciju primljenih prigovora klijenata.

5.4 Analiza prigovora

Procena prigovora klijenta počinje proverom činjeničnog stanja navedenog od strane podnosioca prigovora i postupanja zaposlenih na čije se postupanje prigovor odnosi. OIB 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 OIB 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 OIB ne prihvata kao razloge propusta na koje se klijent poziva.

Dokument:	Procedura	Strana:	Ukupno:
Naziv:	Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju investicionog bankarstva	7	9

5.5 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, OIB 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.

OIB 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 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, saglasno Punomoćju za potpisivanje dokumenata iz nadležnosti Odeljenja broj 39222/2025 od 21.11.2025. godine.

5.6 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.

5.7 Evidencija i izveštavanje o prigovorima

OIB 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 OIB.

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: 8	Ukupno: 9
Naziv: Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju investicionog bankarstva		

6 Reference, Literatura, Primedbe, Primena internog akta

6.1 Reference

6.1.1 Interne reference

Nema.

6.1.2 Eksterne 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 interni dokument Odeljenja investicionog bankarstva, koji se može objaviti na internet stranici banke www.altabanka.rs, bez posebnog odobrenja Izvršnog odbora Banke za objavu.

6.3 Primena internog akta

Procedura se objavljuje na Inlso portalu Banke i na internet stranici Banke nakon dobijanja saglasnosti Komisije za hartije od vrednosti, a počinje da se primenjuje 8-og (osmog) dana od dana objavljivanja na Inlso portalu Banke i internet stranici Banke www.altabanka.rs.

Primenom ove Procedure stavlja se van snage verzija 1 od 02.09.2024.godine.

7 Dokumentacija

7.1 Odgovornost za interni akt

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

7.2 Distribucija internog akta

Distribucija ovog internog akta sprovodi se preko internog portala Banke.

7.3 Arhiviranje i čuvanje dokumentacije koja je predmet internog akta

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.

Dokument:	Procedura	Strana:	Ukupno:
Naziv:	Procedura o postupanju po prigovorima klijenata u Odeljenju investicionog bankarstva	9	9

8 Prilozi

Prilog se može nezavisno menjati od internog akta uz saglasnost rukovodioca kome vlasnik internog akta direktno odgovara.

Prilog 1. Obrazac prigovora za korisnike investicionih sluga