

Na osnovu čl. 12. Pravilnika o organizacionim zahtevima za pružanje investicionih usluga i obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga («Službeni glasnik» RS, br. 89/2011) i na osnovu čl. 64. Pravila i procedure poslovanja, direktor Brokersko-dilerskog društva ABC BROKER a.d. Beograd, ul. Gandijeva 7/10 (u daljem tekstu Društvo), donosi dana 16.05.2012. godine

**PRAVILNIK O NAČINU POSTUPANJA
PO PRITUŽBAMA KLIJENATA**
(u daljem tekstu Pravilnik)

Ovim Pravilnikom Društvo određuje i čini javnim postupak podnošenja pritužbe klijenata na postupanje zaposlenih Društva.

Pod predstavkama i pritužbama, prema ovom Pravilniku, smatraju se zahtevi, molbe, primedbe, pritužbe, pohvale i predlozi, kao i svi drugi 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.

Član 1.

Pod predstavkama i pritužbama, prema ovom Pravilniku, ne smatra se pisana i/ili usmena komunikacija klijenta/nalogodavca sa Društvom u okviru redovnog obavljanja poslovanja s Društvom, gde se navedena komunikacija odvija u skladu sa samom prirodom posla, tehnološkim standardima, te najboljim standardima struke.

Pritužba se podnosi usmeno i/ili pismenim putem Kontroloru. Pritužba protiv se podnosi direktno osobi zaduženoj za internu kontrolu poslovanja. Može se zahtevati pismena potvrda o podnesenoj pritužbi na kojoj mora biti navedena osoba koja je podnosi i razlog radi kojega se podnosi, kao i dan i sat podnošenja pritužbe.

Član 2.

Predstavke i pritužbe klijenata prima zaposleni Društva zadužen za administrativne poslove u koje spadaju i prijem pošte te ostalih predavki, a u slučaju da je poslovno sprečen/odsutan, klijent može istu predati drugom, raspoloživom zaposlenom ili Direktor Društva ili poslati poštom na sledeću adresu: **ABC BROKER a.d. Beograd, Gandijeva 7/10, 11000 Beograd.**

Primljenu pritužbu zaposleni zadužen za internu kontrolu poslovanja će o istome odmah sastaviti zapisnik, a najkasnije istog radnog dana nakon zatvaranja berze, utvrditi eventualno sporne činjenice, saslušati drugu stranu i sastaviti konačni izveštaj o pritužbi i predlog mera koja se moraju preduzeti te proslediti izveštaj u roku od 24 sata od prijema iste jednom od članova Uprave.

Član 3.

Član Uprave kome je prosleđen izveštaj o pritužbi, dužan je odmah, a najkasnije u roku od narednih 24 sata doneti odluku te je zajedno sa pritužbama ako su date u pismenom obliku i izveštajima o pritužbi dostaviti internom kontroloru radi daljeg postupanja i Odeljenju opštih poslova radi arhiviranja iste.

Član 4.

Zaposleni zadužen za internu kontrolu poslovanja je ovlašćen i obavezan da navedene odluke prouči te ako ima primedbi, dostaviti iste članu Uprave u najkasnijem roku od 24 sata, nakon čega član Uprave može doneti drugačiju odluku.

Član 5.

Po donošenju konačne odluke, član Uprave obavezan je istu dostaviti Klijentu i navedenim Odeljenjima upismenom obliku. Odluka društva o pismeno podnetoj pritužbi klijenta mora klijentu biti poslata poštom u roku od 72 sata od podnošenja iste (ne dužem od 30 dana, od dana okončanja prikupljanja činjenica i/ili drugih informacija).

Ovaj Pravilnik stupa na snagu odmah po dobijanju saglasnosti Komisije za hartije od vrednosti na Pravila i procedure poslovanja Društva. Pravilnik će se nalaziti u folderu „Pritužbe“, gde će biti dostupan svim zaposlenima i internet stranici www.abcbroker.rs, gde će na taj način biti vidljiva svim klijentima Društva.

U prilogu se nalazi Obrazac pritužbe.

ABC BROKER a.d. BEOGRAD

Ignjatović Miloš, direktor

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 investiciono društvo -

Datum	
Vreme prijema	
Ime zaposlenog	