

Na osnovu člana 26. stav 1. tačka 20. Statuta OTP banke Srbija od 31.01.2022. godine, Upravni odbor Banke usvaja:

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

1. OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom o postupanju po pritužbama klijenata (u daljem tekstu: Pravilnik) koji je sastavni deo Pravila poslovanja za investicione usluge i aktivnosti i dodatne usluge OTP banke Srbija (u daljem tekstu: Pravila poslovanja) uređuje se postupanje po pritužbama klijenata, uspostavljajući, sprovodeći i održavajući efikasne i transparentne postupke za brzo rešavanje pritužbi klijenata odnosno potencijalnih klijenata.

2. POJMOVI

Član 2.

Pojmovi i izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku imaju sledeća značenja:

- **Zakon** je Zakon o tržištu kapitala („Službeni glasnik RS“ broj 129/2021);
- **Komisija za hartije od vrednosti** (u daljem tekstu: „**Komisija**“) je nezavisna i samostalna regulatorna i nadzorna institucija Republike Srbije koja vrši javna ovlašćenja u skladu sa nadležnostima propisanim Zakonom;
- **Kreditna institucija** je lice koje je dobilo dozvolu u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju prudencijalna pravila za kreditne institucije, odnosno u Republici Srbiji kreditna institucija je lice koje je dobilo dozvolu u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju banke, odnosno u skladu sa odredbama zakona kojim se uređuju kreditne institucije;
- **Banka - OTP banka Srbija** je Kreditna institucija u smislu Zakona, koja ima dozvolu Narodne banke Srbije za obavljanje delatnosti bankarskog poslovanja u skladu sa Zakonom o bankama i koja je dobila dozvolu Komisije za hartije od vrednosti za obavljanje delatnosti investicionog društva;
- **Odeljenje tržišta kapitala** je poseban organizacioni deo Kreditne institucije namenjen obavljanju investicionih usluga iz člana 2. stav 1. tačke 2) i 3) Zakona. Banka u okviru poslovne delatnosti, odnosno Odeljenje tržišta kapitala, u okviru svojih nadležnosti, obavlja dodatne usluge iz člana 2. stav 1. tačka 3) podtačke (2) i (4) Zakona za koje nije potrebna dozvola Komisije;
- **Klijent** je svako pravno ili fizičko lice kome Banka pruža Usluge.

3. POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

Član 3.

Banka je dužna da uspostavlja, primenjuje, održava i redovno ažurira delotvorne, efikasne i transparentne procedure za prihvatljivo i ažurno postupanje Banke po pritužbama klijenata odnosno potencijalnih klijenata i obezbeđuje mogućnost vansudskog rešavanja potrošačkih sporova u vezi sa pružanjem Usluga, u skladu sa zakonima kojima se uređuju posredovanje u rešavanju sporova i arbitraža.

Banka je dužna da vodi evidenciju primljenih pritužbi i mera koje su preduzete za njihovo rešavanje, kao i da čuva dokumentaciju o svim pritužbama i merama koje su na osnovu njih preduzete, na način i u rokovima propisanim Zakonom, podzakonskim aktima Komisije, Pravilima, ovim Pravilnikom i internim aktima Banke.

Član 4.

Pritužbe klijenata zbog eventualnog nepropisno obavljenog posla od strane Banke u vezi sa pružanjem Usluga detaljno su uređene internim aktom Banke.

Pritužbe klijenti Banke mogu popuniti, potpisati, te dostaviti: lično, elektronskim putem ili putem pošte na adresu sedišta Banke. Klijenti mogu da podnesu pritužbe na postupanje Banke na zvaničnoj elektronskoj adresi: prigovori@otpbanka.rs.

Banka na internet stranici objavljuje pojedinosti postupka za rešavanje pritužbi. Te pojedinosti uključuju informacije o politici upravljanja pritužbama i podatke za kontakt nadležne organizacione jedinice Banke za upravljanje pritužbama.

Informacije se pružaju klijentima odnosno potencijalnim klijentima na zahtev ili pri potvrdi prijema pritužbe, koja se klijentu dostavlja odmah po prijemu pritužbe, najkasnije do završetka radnog dana.

Banka ne naplaćuje naknadu za prijem i obradu pritužbe, kao i za sprovođenje interne istrage po pritužbi.

Banka komunicira sa klijentima, odnosno potencijalnim klijentima pri rešavanju njihovih pritužbi, na jasan način, jednostavnim, lako razumljivim jezikom i odgovara na pritužbu bez nepotrebnog odlaganja.

Banka je u obavezi da proveriti sve okolnosti koje su mogle uticati na primljenu pritužbu i odgovori klijentu u što kraćem roku, ne duže od tri dana od dana prijema pritužbe.

Banka dostavlja odgovor u vezi sa pritužbom klijentima odnosno potencijalnim klijentima i klijente odnosno potencijalne klijente izveštava o mogućnostima koje su im na raspolaganju, uključujući da pritužbu mogu da upute subjektu za alternativno rešavanje sporova („subjekt za ARS“), odnosno da klijent može podneti tužbu („građansku tužbu“) nadležnom sudu.

Ukoliko u postupku provere svih okolnosti koje su uzrokovale pritužbu klijenta, Banka dođe do saznanja koja su u suprotnosti sa odredbama Pravila poslovanja, sumnji na manipulaciju na tržištu, zloupotrebu insajderskih informacija ili slično, Banka je u obavezi da o tome obavesti Komisiju uz dostavljanje informacija o pritužbama i rešavanju pritužbi.

Banka nije dužna da postupi po anonimnim i nepotpunim pritužbama.

Ukoliko klijent uputi nepotpunu pritužbu, Banka je u obavezi da klijenta obavesti o potrebnim podacima radi identifikacije i provere pritužbe, te da nakon dostave potrebnih podataka od strane klijenta izvrši proveru navoda i uputi odgovor Klijentu.

Član 5.

Banka vodi evidenciju i čuva dokumentaciju o svim primljenim pritužbama i merama koje su na osnovu njih preduzete najmanje sedam godina, na način propisanim Pravilima poslovanja, ovim Pravilnikom i internim aktima Banke.

Član 6.

Prilikom postupanja po pritužbama klijenata Banka će se pridržavati svih načela utvrđenih Zakonom, podzakonskim aktima Komisije, Pravilima poslovanja, ovim Pravilnikom i drugim internim aktima Banke, a posebno ali se time ne ograničavajući, u pogledu poverljivosti podataka.

Član 7.

Banka ima uspostavljenu nezavisnu nadležnu organizacionu jedinicu koja je nadležna za upravljanje pritužbama.

Član 8.

Banka dostavlja informacije o pritužbama i rešavanju pritužbi Komisiji i, ako je tako propisano, subjektu za alternativno rešavanje sporova.

Član 9.

Banka u okviru nadležne organizacione jedinice analizira pritužbe i podatke o rešavanju pritužbi kako bi se osigurala da se njima utvrđuju i rešavaju svi rizici odnosno pitanja.

4. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 10.

Na sve ono što nije regulisano ovim Pravilnikom o postupanju po pritužbama klijenata primenjuju se odredbe Pravila poslovanja i druga interna akta Banke. Postupak po pritužbi klijenata i sva druga povezana pitanja detaljno su uređena internim aktom Banke koji se primenjuje na sve ono što nije regulisano ovim Pravilnikom.

Član 11.

Ovaj Pravilnik o postupanju po pritužbama klijenata stupa na snagu danom dobijanja saglasnosti Komisije za hartije od vrednosti, a počinje da se primenjuje osmog dana od dana objavljivanja na internet stranici Banke.

Upravni odbor OTP banke Srbija
Predsednik Upravnog odbora, László Wolf