

PRAVILNIK

Postupanje po prigovorima, pritužbama i drugim obraćanjima klijenata organizacione jedinice Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi NLB Komercijalne banke AD Beograd u vezi sa pružanjem investicionih i dodatnih usluga

Organizaciona jedinica vlasnik akta	Investiciono bankarstvo i kastodi poslovi – Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi - Brokersko dilerski poslovi
Autor:	Marina Branković, direktor OJ Brokersko dilerski poslovi Maja Matijević Stepanović, direktor OJ Depozitarni i kastodi poslovi
Usvojio:	Izvršni odbor

18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

KRATAK SIŽE IZMENA

Pregled verzija				
Verzija	Opis izmene	Autor izmene	Datum usvajanja verzije	Datum početka primene verzije
3.0	Na osnovu člana 3. Odluke Izvršnog odbora Banke br. 339/IO od 29.04.2025. godine, a u cilju usklađivanja sa Pravilnikom o sistematizaciji poslova NLB Komercijalne banke AD Beograd 42-Pr-01 i Pravilnikom Unutrašnja organizacija NLB Komercijalne banke AD Beograd 42-Pr-02, vrše se tehničke izmene ovog Pravilnika	Marina Branković	22.10.2025.	18.11.2025.
2.0	Izmena adrese NLB Komercijalne banke	Marina Branković	12.12.2023	22.02.2024
1.0	Usklađivanje sa Zakonom o tržištu kapitala (Sl. glasnik RS", br. 129/2021)	Marina Branković	28.12.2022	11.05.2023



18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

SADRŽAJ

ODGOVORNOST	4
UVOD, OSNOVNI POJMOVI I PROCES OBRADJE OBRAĆANJA	5
PODNOŠENJE I PRIJEM OBRAĆANJA	5
Rokovi za podnošenje Prigovora	5
Podnošenje Prigovora preko punomoćnika	6
Načini i kanali podnošenja obraćanja	6
Prijem obraćanja dostavljenih poštom ili neposrednom predajom	6
Način prijema obraćanja elektronskim putem	7
Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade obraćanja u Banci	7
Odgovor na Prigovor, ocena osnovanosti, rok, forma i način slanja odgovora	8
PONOVLJENO OBRAĆANJE	9
POVLAČENJE PRIGOVORA	9
Obračanja sa diskriminatornom konotacijom ili sadržajem	10
Obrada Obračanja anonimnog klijenta	10
Nečitka obraćanja i obraćanja bez adresnih podataka	10
Obračanja pisana na stranom jeziku	10
EVIDENCIJA I IZVEŠTAVANJE	10
ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA	10
ZAVRŠNE ODREDBE	12



18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

Na osnovu člana 3. Odluke Izvršnog odbora Banke br. 339/IO od 29.04.2025. godine i člana 1. Odluke Izvršnog odbora Banke br. 757/IO od 14.10.2025. godine, a u cilju usklađivanja sa Pravilnikom o sistematizaciji poslova NLB Komercijalne banke AD Beograd 42-Pr-01 i Pravilnikom Unutrašnja organizacija NLB Komercijalne banke AD Beograd 42-Pr-02, vrše se tehničke izmene ovog Pravilnika dana 18.11.2025. godine

PREDMET

Član 1.

Ovim Pravilnikom o postupanju po prigovorima, pritužbama i drugim obraćanjima klijenata organizacione jedinice Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi NLB Komercijalne banke AD Beograd u vezi sa pružanjem investicionih i dodatnih usluga (u daljem tekstu: Pravilnik) regulisano je postupanje organizacione jedinice NLB Komercijalne banke AD Beograd, ovlašćene za pružanje investicionih i dodatnih usluga – za brokerske, depozitarne i kastodi poslove (u daljem tekstu: Banka) po prigovorima i ostalim obraćanjima klijenata u vezi sa pružanjem investicionih i dodatnih usluga i aktivnosti.

ODGOVORNOST

Član 2.

U nadležnosti organizacione jedinice Prigovori klijenata (u daljem tekstu: OJ Prigovori) su:

- Prijem obraćanja, iniciranje postupka, određivanje nadležnosti nad predmetom obraćanja i upravljanje bazom podataka o obraćanjima;
- Koordinacija aktivnosti svih nadležnih organizacionih jedinica, učesnika u postupanju po predmetu kao i pripreme odgovora, sa ciljem sveobuhvatne i pravovremene obrade;
- Analiza obraćanja i opredeljivanje da li je u pitanju prigovor;
- Objedinjavanje i formalno uobličavanje sadržine izjašnjenja o postupanju NLB Komercijalne banke u predmetnom slučaju, od strane nadležnih organizacionih jedinica, ocenu osnovanosti prigovora i pripremu konačnog odgovora;
- Blagovremeno slanje odgovora, u predviđenim rokovima;
- Vođenje ažurne evidencije ovlašćenih zaposlenih za postupanje po prigovorima;
- Izveštavanje;
- Priprema i slanje odgovora klijentima na obraćanja koja se odnose na zadovoljstvo korisničkim iskustvom u odnosu s NLB Komercijalnom bankom, poslovanjem ekspozitura i pristupom u radu zaposlenih.

Organizaciona jedinica Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi NLB Komercijalne banke AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) u skladu sa Procedurom NLB KB postupa kao NOJ (nadležna organizaciona jedinica) u vezi sa obraćanjima klijenata koja se odnose na poslove iz nadležnosti Banke i odgovorna je za:

- Blagovremeno dostavljanje informacija od značaja, kao i prateće dokumentacije u vezi predmeta koji se odnose na pružanje investicionih i dodatnih usluga, a na osnovu kojih OJ Prigovori, može sačiniti odgovor na obraćanje klijenta, uz jasno i argumentovano objašnjenje načina postupanja Banke po navodima iz obraćanja/dela obraćanja klijenta, na način i u rokovima propisanim Procedurom NLB KB;
- Unos podataka i relevantne dokumentacije i kategorizacije obraćanja u Aplikaciji za upravljanje procesom u delu predviđenom za Banku;
- Davanje predloga ocene osnovanosti prigovora, kada se to zahteva od Banke u konkretnom slučaju;
- Kompletnost dostavljenih dokaza (dostavljanje svih relevantnih dokaza: ugovorne dokumentacije, naloga, izvoda i dr.);
- Dopunu izjašnjenja i davanje odgovarajućih pojašnjenja u cilju obezbeđivanja potpunog i razumljivog konačnog odgovora na obraćanje klijenta;
- U slučaju osnovanosti navoda iz obraćanja, uključujući i navode iz prigovora ili pritužbe - davanje predloga načina rešavanja sporne situacije ili predloga mera za otklanjanje razloga zbog kojih je prigovor podnet, odnosno navođenje mera koje su već preduzete u tom cilju.

Zaposleni u Banci, koji u skladu sa svojim opisom posla, ostvaruju direktne kontakte sa klijentima odgovorni su za:



18112025

Šifra: 13-Pr-08

Verzija: 3.0

- Informisanje klijenata o pravu i načinu ostvarivanja prava na podnošenje prigovora i pritužbe;
- Omogućavanje podnošenja prigovora na propisanom obrascu,
- Prijem obraćanja u papirnom obliku, uručenje klijentu kopije predatog i zavedenog dokumenta, overenog sa pečatom NLB Komercijalne banke, uz navođenje mesta, vremena, datum prijema, imena i prezimena zaposlenog koji je primio obraćanje i njegovog potpisa, a zatim hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) dostavljanje skeniranog primerka i na e-mail adresu prigovori@nlbkb.rs,
- Prijem obraćanja u elektronskoj formi, potvrđivanje klijentu da je isto primljeno u Banku uz naznaku da će biti odgovoreno u zakonom propisanom roku (osim ukoliko na e-mail adresi na koju se upućeno obraćanje već podešena automatska poruka o prijemu) i hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) prosleđivanje istih na e-mail adresu: prigovori@nlbkb.rs
- Kontaktiranje klijenata u cilju umanjenja nezadovoljstva i davanja drugih informacija, kada proceni da je isto poželjno u konkretnom slučaju, a zatim i dostavljanje povratne informacije o ishodu razgovora sa klijentom.

Svi zaposleni u Banci, koji dođu u posed obraćanja klijenata odgovorni su za:

- Hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) dostavljanje skeniranog dokumenta na e-mail adresu: prigovori@nlbkb.rs
- Prijem obraćanja u elektronskoj formi, potvrđivanje putem e-mail-a klijentu da je isto primljeno u Banku uz naznaku da će biti odgovoreno u zakonom propisanom roku (osim ukoliko na e-mail adresi na koju se upućeno obraćanje već podešena automatska poruka o prijemu) i hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) prosleđivanje istih na e-mail adresu: prigovori@nlbkb.rs.

UVOD, OSNOVNI POJMOVI I PROCES OBRADJE OBRAĆANJA

Član 3.

Banka je dužna da na vidnom mestu, u poslovnim prostorijama u kojima se klijentima nude proizvodi i usluge, istakne Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora i načinu postupanja po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe i predloga za pokretanje postupka posredovanja NBS i Komisiji za hartije od vrednosti.

Banka, u skladu sa Pravilnikom Zaštita podataka o ličnosti, ima obavezu da obavesti:

- Lice za zaštitu podataka u slučaju povrede podataka o ličnosti,
- organizacionu jedinicu za sprečavanje prevara i fizičko-tehničku bezbednost u slučaju prigovora ili drugih obraćanja koja sadrže navode da je došlo do potencijalne zloupotrebe podataka, sredstava ili da je na bilo koji drugi način došlo do manipulisanja podacima i sredstvima klijenta NLB Komercijalne banke, suprotno procedurama NLB Komercijalne banke.

PODNOŠENJE I PRIJEM OBRAĆANJA

Rokovi za podnošenje Prigovora

Član 4.

Regulatorne odredbe uređuju rokove za podnošenje prigovora klijenata prema sledećem:

Klijent fizičko lice, preduzetnik ili poljoprivrednik ima pravo na prigovor u roku od **3 (tri) godine** od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Podnosiocu prigovora se ne sme naplatiti naknada ili drugi trošak za postupanje po prigovoru.

Ukoliko je prigovor podnet po isteku propisanog, Banka podnosioca obaveštava da je prigovor podnet po isteku roka i da nije u obavezi da razmatra prigovor, s tim što isti može razmotriti odnosno prihvatiti, ukoliko smatra da je prigovor osnovan i obaveštava nadležnu organizacionu jedinicu o tome.



18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

Podnošenje Prigovora preko punomoćnika

Član 5.

Uz prigovor fizičkog lica koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog pružaoca usluga i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose, a predstavljaju bankarsku i/ili poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke i kojim se uređuje tržište kapitala.

Uz prigovor pravnog lica koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim zakonski zastupnik klijenta ovlašćuje punomoćnika da u ime i za račun klijenta podnese prigovor na rad Banke i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na klijenta, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuje tržište kapitala. Ukoliko Prigovor podnese pravno lice preko punomoćnika, zaposleni Banke koji je primio prigovor ga dostavlja nadležnoj organizacionoj jedinici zajedno sa posebnim punomoćjem koje se prosleđuje na proveru formalne ispravnosti istog, ukoliko se smatra da je takva provera neophodna. Ukoliko se dobije mišljenje da punomoćje nije adekvatno, o tome se obaveštava punomoćnik uz konstataciju da prigovor neće biti uzet u razmatranje do momenta dostavljanja ispravnog punomoćja. Odgovor se prosleđuje i zaposlenom Banke koji je primio obraćanje klijenta

Načini i kanali podnošenja obraćanja

Član 6.

Nadležna organizaciona jedinica, u koordinaciji sa poslovnom mrežom, Kontakt centrom i drugim organizacionim oblicima/delovimajedinicama NLB Komercijalne banke kojima klijent može da dostavi obraćanje, vrši centralizovano prikupljanje i evidentiranje obraćanja klijenata upućenih NLB Komercijalnoj banci.

Obraćanja koja su predmet procesuiranja Odeljenja mogu se dostaviti u formi i na načine kako sledi:

- U papirnoj formi
 - neposrednom predajom u poslovnim prostorijama NLB Komercijalne banke
 - poštom
- U elektronskoj formi
 - elektronskom poštom
 - preko internet prezentacije NLB Komercijalne banke
 - na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema dopisa i njegova sadržina
 - usmeno putem telefona, i to ukoliko je ugovor na koji se prigovor odnosi zaključen korišćenjem ovog sredstva komunikacije na daljinu.

Prijem obraćanja dostavljenih poštom ili neposrednom predajom

Član 7.

Prijem pisanog obraćanja svaki zaposleni dužan je da izvrši u bilo kojoj poslovnoj prostoriji.

Obaveza zaposlenog Banke koji je primio obraćanje je da podnosiocu izda kopiju predatog i zavedenog dokumenta, odnosno dokument se mora overiti pečatom NLB Komercijalne banke i na istom je obavezno naznačiti mesto, vreme i datum prijema, uz navođenje imena i prezimena zaposlenog koji je primio obraćanja i njegovog potpisa. Zaposleni je u obavezi da kopiju obrasca sa navedenim elementima, kojim se potvrđuje prijem obraćanja uruči klijentu, a original zadržava Banka.

Sva obraćanja primljena putem pošte zavode se aplikativno (ELP) kroz delovodnik interne pošte NLB Komercijalne banke AD Beograd.

Radi obezbeđivanja postupanja u skladu sa zakonskim i internim rokovima, obraćanje primljeno u papirnom obliku je neophodno bez odlaganja (a najkasnije u roku od 1 radnog dana) zajedno sa pratećom



18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

dokumentacijom, skenirati i proslediti elektronskim putem na e-mail adresu: prigovori@nlbkb.rs.

Ukoliko klijent namerava da prigovor podnese usmeno, zaposleni je dužan da ga upozori da ne postoji obaveza razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se isti može podneti.

Način prijema obraćanja elektronskim putem

Član 8.

Ukoliko klijent obraćanje uputi elektronskim putem (e-mailom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku), primalac je dužan da e-mailom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrdi prijem obraćanja, posebno vodeći računa da potvrda prijema sadrži sledeće elemente:

- Podatke o klijentu
- Sadržinu dopisa
- Datum i vreme prijema.

Zaposleni Banke-primalac obraćanja, bez odlaganja (a najkasnije u roku od 1 radnog dana) isti prosleđuje na adresu prigovori@nlbkb.rs uz prosleđivanje i dokaza o poslatoj potvrdi prijema.

Izuzetno, u slučaju da je na prijemnoj adresi e-mail-a omogućena automatska/sistemska potvrda prijema obraćanja klijentu, koja sadrži gore nabrojane elemente realizovane kroz automatski odgovor klijentu uz prosleđivanje dostavljenog sadržaja, zaposleni — primalac obraćanja ne dostavlja potvrdu prijema klijentu.

Datumom prijema obraćanja dostavljenog elektronskom poštom ili preko internet prezentacije NLB Komercijalne banke smatra se datum kada je obraćanje upućeno elektronskim putem i od tog datuma počinje računanje rokova propisanih regulativom.

Obraćanja putem društvenih mreža se ne evidentiraju u Aplikaciji NLB Komercijalne banke, a klijent se može u odgovoru uputiti o načinu podnošenja prigovora Banci.

Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade obraćanja u Banci

Član 9.

Zaposleni Banke koji preuzme obraćanje u dalju obradu putem Aplikacije ili kome je obraćanje prosleđeno putem e-maila, sprovodi sledeće radnje:

- Prihvatanje/ odbijanje nadležnosti

Zaposleni Banke, ukoliko je predmet obraćanja iz domena njihove nadležnosti, u obavezi je da **bez odlaganja** a najkasnije u roku od **1 (jednog) radnog dana** prihvati nadležnost putem Aplikacije.

Ukoliko konstatuje da predmet obraćanja nije iz domena njihove nadležnosti, zaposleni Banke je u obavezi da **bez odlaganja** a najkasnije u roku od **1 (jednog) radnog dana** obavesti nadležnu organizacionu jedinicu, odnosno odbije nadležnosti putem Aplikacije, uz argumentaciju odnosno pozivanje na nadležnost ili uputstvo/deo uputstva koje isto (ne) definiše i, ukoliko je moguće, uputi organizacionoj jedinici koju smatra nadležnom.

U suprotnom, smatraće se da je postupanje po obraćanju prihvaćeno od strane Banke.

Ukoliko je obraćanje poslato putem e-mail-a Banci, zaposleni su dužni da postupe na gore opisani način i u datim rokovima, slanjem informacija o prihvatanju/ odbijanju nadležnosti, elektronskim putem na e-mail adresu: Complaints@nlbkb.rs;

U slučaju kada se odbije nadležnost predmeta obraćanja klijenta od strane Banke i jednog ili više drugih nadležnih organizacionih jedinica, direktor OJ Prigovori ovlašćen je da samostalno odluči koja je organizaciona jedinica odgovorna i koja je u najboljoj mogućnosti da pripremi podatke za odgovor na obraćanje klijenta.

POSTUPAK FORMIRANJA I PROSLEĐIVANJA ODGOVORA KLIJENTU



18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

Član 10.

OJ Prigovori priprema konačan odgovor za klijenta i to: uobličava odgovor, priprema formu za slanje klijentu, stara se da je odgovor potpun, jasan i razumljiv za klijenta, da se odnosi na predmet obraćanja, kao i da je u odgovoru korišćena adekvatna i za klijenta prihvatljiva terminologija.

Ukoliko je, za potrebe pripreme potpunog odgovora za klijenta, izjašnjenje o postupanju NLB Komercijalne banke i/ili relevantnu dokumentaciju dostavljalo/proveravalo više organizacionih jedinica, OJ Prigovori iste objedinjuje u jedinstven odgovor klijentu.

U slučaju da Banka ne dostavi ili ne dostavi blagovremeno (u roku predviđenom Procedurom NLB KB) predlog odgovora ili druge bitne elemente za potrebe objedinjavanja i uobličavanja konačnog odgovora od strane OJ Prigovori i shodno tome, odgovor klijentu ne bude poslat u predviđenom roku, odgovorna i ovlašćena lica Banke snose odgovornost za potencijalne posledice i nastali rizik za NLB Komercijalnu banku i/ili Banku, kao i eventualne finansijske sankcije.

Zaposleni u OJ Prigovori, prilikom pripreme odgovora, dužan je da sprovede proveru identiteta klijenta i da na taj način spreči mogućnost eventualnih zloupotreba odnosno davanja podataka neovlašćenim licima.

Na ovaj način, pored utvrđivanja tačnosti navoda i činjeničnog stanja u vezi sa spornom situacijom sa klijentom, deluje se preventivno i u smislu sprečavanja zloupotreba odnosno davanja podataka neovlašćenim licima, podataka koji se mogu smatrati bankarskom tajnom ili podležu odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Ukoliko zaposleni koji radi pripremu konačnog odgovora iz dostavljenog prigovora, prikupljene dokumentacije i analiza utvrdi da postoje indicije da navodi iz prigovora nose regulatorni i reputacioni rizik i da navodi iz prigovora traže preduzimanje korektivnih aktivnosti, promptno obaveštava neposrednog rukovodioca da informaciju dostavi direktoru OJ Prigovori ili zaposlenog koji ga menja u slučaju odsustva, i u saradnji sa njim priprema se koncept odgovora, uz uključivanje nadležnih organizacionih jedinica u NLB Komercijalnoj banci.

U slučaju prijema obraćanja od fizičkog lica koje nije moguće identifikovati kao korisnika usluga/proizvoda NLB Komercijalne Banke, odnosno prijema obraćanja od članova porodice klijenta (supružnici, deca, roditelji), a koji nisu ovlašćena lica, istima se dostavlja odgovor u granicama dozvoljene komunikacije vodeći računa o nepovredivosti bankarske i poslovne tajne.

Odgovor na Prigovor, ocena osnovanosti, rok, forma i način slanja odgovora

Član 11.

Banka priprema stručno izjašnjenje o postupanju u predmetnom slučaju iz svoje nadležnosti, uz dostavljanje relevantne dokumentacije i po potrebi, sugerišu OJ Prigovori uključivanje i ostalih organizacionih jedinica u NLB Komercijalnoj banci, radi sveobuhvatne i detaljne analize prigovora.

OJ Prigovori sastavlja odgovor na prigovor i stara se o postojanju obaveznih elemenata odgovora koji su propisani, potpunosti dokumentacije, razumljivosti i sveobuhvatnosti odgovora za klijenta.

Banka dostavlja odgovor na prigovor OJ Prigovori koji će ga dostaviti podnosiocu u roku od najkasnije 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora u Banku.

Izuzetno, ukoliko odgovor ne može da se dostavi u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, iz objektivnih okolnosti koje ne zavise od volje Banke, taj se rok može produžiti **za još najviše 15 (petnaest) dana**, o čemu je OJ Prigovori dužno da pisanim putem obavesti podnosioca prigovora u roku od **15 (petnaest) dana** od dana prijema prigovora. U obaveštenju će se jasno i razumljivo navesti razlozi zbog kojih odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Ocenu prigovora vrši OJ Prigovori na osnovu odgovora Banke na pitanje da li se prigovor smatra:



- osnovanim (pozitivno rešen) — kada Banka prihvata razloge navedene u prigovoru, uz obaveštavanje podnosioca da li su razlozi zbog kojih je prigovor uloženi otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje; ili kao
- neosnovanim (negativno rešen) - kada Banka odbija navode iz prigovora uz obrazloženje da nisu utvrđeni propusti u radu Banke.

U toku procesa pripreme odgovora, ukoliko zaposleni u Odeljenju uoče rizike koje specifični prigovori klijenata nose u regulatornom, reputacionom i operativnom smislu, o tome informišu Banku, u cilju pripreme adekvatnog odgovora.

Načini slanja odgovora predviđeni su internim aktima:

- a. Ukoliko je prigovor dostavljen putem pošte, odgovor se šalje: preporučenom poštom sa povratnicom ili ličnim uručenjem uz obezbeđenje dokaza o prijemu. Odgovor se može dostaviti i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru). Klijent nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija.
- b. Ukoliko je prigovor dostavljen putem pošte, a adresa sa koje je poslat ili koja je navedena u prigovoru nije evidentirana u sistemu NLB Komercijalne banke, odgovor će se dostaviti na adresu klijenta prijavljenu u sistemu NLB Komercijalne banke.
- c. Ukoliko je klijent podneo prigovor putem internet prezentacije NLB Komercijalne banke, elektronskom poštom, ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, odgovor se dostavlja u elektronskom obliku, potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis, na e-mail adresu sa koje je dostavljen prigovor i ukoliko je e-mail adresa evidentirana u bazi NLB Komercijalne banke.
- d. U slučaju da je prigovor upućen sa e-mail adrese koja nije evidentirana u sistemu NLB Komercijalne banke, odgovor na prigovor se šalje na e-mail adresu evidentiranu u sistemu (ili adresu klijenta prijavljenu u bazi NLB Komercijalne banke, ukoliko e-mail adresa nije evidentirana u sistemu) a klijentu se na e-mail adresu sa koje se obratio dostavlja obaveštenje da je odgovor upućen na e-mail adresu iz sistema (ili adresu iz sistema) u skladu sa zakonskim odredbama u cilju zaštite tajnosti podataka, uz upućivanje klijenta da ažuriranje ličnih podataka može izvršiti u svim ekspoziturama NLB Komercijalne banke.
Izuzetno, ukoliko odgovor ne sadrži podatke o ličnosti ili druge poverljive podatke, nakon procene OJ Prigovori, odgovor može biti poslat i na e-mail adresu sa koje je upućen prigovor.
- e. U slučaju da je prigovor fizičkog lica dostavljen preko punomoćnika, uz koji je dostavljeno adekvatno punomoćje, odgovor se dostavlja punomoćniku.
Ukoliko je utvrđeno da dostavljeno punomoćje nije validno, odgovor se dostavlja klijentu, a punomoćniku se prosleđuje informacija da je odgovor prosleđen klijentu na adresu evidentiranu u bazi NLB Komercijalne Banke, iz razloga neadekvatnosti dostavljenog punomoćja.

PONOVLJENO OBRAĆANJE

Član 12.

Ukoliko se klijent ponovno obrati Banci, a ponovno obraćanje ima isti osnov kao i inicijalno, sa/bez navođenja novog činjeničnog stanja i novih podataka od značaja za predmet obraćanja, ponovno obraćanje se evidentira kao dopuna (u vezi sa prethodnim obraćanjem) i uzima se u obzir prilikom pripreme odgovora .

Ako dodatno obraćanje sadrži činjenično

POVLAČENJE PRIGOVORA

Član 13.

U slučaju da klijent nakon podnošenja prigovora, želi da povuče isti, potrebno je da dostavi pisanu izjavu o povlačenju, koja se može dostaviti lično, poštom ili elektronskim putem, a sa iste adrese sa koje je upućen i inicijalni prigovor.

Zaposleni Banke koji primi pisanu izjavu o povlačenju prigovora je dostavlja na mejl adresu: prigovori@nlbkb.rs.



18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

Obračanja sa diskriminatornom konotacijom ili sadržajem

Član 14.

Na obraćanja uvredljivog ili nepristojnog sadržaja, obraćanja sa političkom, verskom, rasnom, polnom, ili bilo kojom drugom vrstom diskriminatorne konotacije ili izjava, kao i na obraćanja klijenata koji odbijaju da se identifikuju, a koji nemaju elemente prigovora, u kojima se ne traži ostvarenje ili zaštita nekog prava klijenta, šalje se tipski odgovor da isti nije uzet u razmatranje.

Zaposleni Banke su u obavezi da ovakav sadržaj dostave Odeljenju na mejl: prigovori@nlbkb.rs.

Obrada Obračanja anonimnog klijenta

Član 15.

Ukoliko klijent ne želi da se identifikuje, na zahtev Banke, obraćanje neće biti razmatrano, o čemu se obaveštava i sam klijent.

Nečitka obraćanja i obraćanja bez adresnih podataka

Član 16.

Na obraćanja klijenata koja:

- ne sadrže adresne podatke, kao i druge lične podatke na osnovu kojih je moguće identifikovati klijenta,
- sadrže nečitko ili neprecizno unete podatke, ili nedovoljne podatke, te na osnovu kojih nije moguće identifikovati klijenta,

a imajući u vidu tehničku nemogućnost slanja odgovora klijentu, OJ Prigovori nije u obavezi da sačini i pošalje odgovor. Banka skenirano obraćanje ima obavezu da evidentira u elektronskoj arhivi.

Obračanja pisana na stranom jeziku

Član 17.

Banka na identičan način postupa sa obraćanjima klijenata koji su dostavljeni na srpskom i engleskom jeziku.

Ukoliko klijent dostavi obraćanje na nekom drugom jeziku, biće zamoljen da isti dostavi na jedan od dva, napred navedena jezika.

OJ Prigovori i Banka mogu, po potrebi, tražiti stručnu pomoć, u smislu prevodilačkih usluga, od ovlašćenog prevodioca u NLB Komercijalnoj banci, a radi tumačenja žalbi, sugestija ili prigovora klijenta na stranom jeziku i pripreme adekvatnog odgovora klijentu na engleskom jeziku.

EVIDENCIJA I IZVEŠTAVANJE

Član 18.

Evidencija o obraćanjima klijenta koja se odnose na pružanje investicionih i dodatnih usluga Banke se vodi na način predviđen internim aktima NLB komercijalne banke AD Beograd.

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

ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA

Član 19.

NLB Komercijalna banka daje mogućnost vansudskog rešavanja potrošačkih sporova u vezi s pružanjem investicionih i dodatnih usluga za klijente koji u skladu sa internim aktima NLB Komercijalne banke imaju pravo



18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

na podnošenje predloga za posredovanje usled nezadovoljstva dobijenim odgovorom na prigovor.

Postupak posredovanja može biti pokrenut iako nije podneta pritužba, u kom slučaju rok za podnošenje Pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja. Nakon pokrenutog postupka posredovanja, klijent više ne može podneti pritužbu osim ako ovaj postupak ne bude okončan obustavom ili odustankom. NLB Komercijalna banka objavljuje postupke iz stava 1. ovoga člana.

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, NLB Komercijalna banka je dužna 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 je poverljiv i hitan. Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred NBS (postupak pred NBS je besplatan) ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

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.

NLB Komercijalna banka 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

18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

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.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 20.

Pravilnik počinje da se primenjuju nakon dobijanja neophodnih regulatornih odobrenja, osmog dana od dana objave na internet stranici Banke.

Danom početka primene ovog Pravilnika, prestaje da se primenjuje Pravilnik Postupanje po prigovorima, pritužbama i drugim obraćanjima klijenata Odeljenja za brokerske, depozitarne i kastodi poslove NLB Komercijalne banke AD Beograd u pružanju investicionih usluga, 13-Pr-08, broj: IO-51-2023, delovodni broj: 1097/IO, usvojen na IO banke, 12.12.2023.godine.



18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

Interno



NLB Komercijalna banka

Sektor za upravljanje projektima i procesima

IZVRŠNI ODBOR

Delovodni broj: 339/IO
Beograd, 29.04.2025. godine

Na osnovu člana 30. Statuta NLB Komercijalne banke AD Beograd, Izvršni odbor Banke na 17. redovnoj sednici, dana 29.04.2025. godine, donosi

ODLUKU

Član 1.

Danom početka primene Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji NLB Komercijalne banke AD Beograd usvojenog od strane Upravnog odbora Banke dana 28.03.2025. godine i Pravilnika o sistematizaciji poslova NLB Komercijalne banke AD Beograd usvojenog od strane Izvršnog odbora Banke dana 17.04.2025. godine, direktno se primenjuje unutrašnja organizacija i sistematizacija definisane ovim pravilnicima u svim postojećim internim aktima Banke i odlukama Izvršnog odbora, do potpune usklađenosti postojećih internih akata Banke sa unutrašnjom organizacijom i sistematizacijom definisanim ovim pravilnicima.

Član 2.

Formalno usklađivanje postojećih internih akata sa Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji NLB Komercijalne banke AD Beograd usvojenog od strane Upravnog odbora Banke dana 28.03.2025. godine i Pravilnikom o sistematizaciji poslova NLB Komercijalne banke AD Beograd usvojenog od strane Izvršnog odbora Banke dana 17.04.2025. godine će biti realizovano sa prvim usvajanjem izmena svakog internog akta pojedinačno, a najkasnije do 01.11.2025. godine.

Član 3.

Ukoliko se izmene pojedinačnog internog akta, čije je usvajanje u nadležnosti Izvršnog odbora ili nižeg nivoa nadležnosti, odnose isključivo na usklađivanje sa unutrašnjom organizacijom i sistematizacijom definisanim Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji NLB Komercijalne banke AD Beograd usvojenog od strane Upravnog odbora Banke dana 28.03.2025. godine i Pravilnikom o sistematizaciji poslova NLB Komercijalne banke AD Beograd usvojenog od strane Izvršnog odbora Banke dana 17.04.2025. godine, nije potrebno formalno usvajanje internog akta od strane Izvršnog odbora ili nižeg nivoa nadležnosti i ova Odluka će se smatrati odlukom o usvajanju tog akta.

Član 4.

Odluka stupa na snagu danom donošenja.

IZVRŠNI ODBOR

Bojana Kaličanin
Stojanović
460174

Digitally signed by
Bojana Kaličanin
Stojanović 460174
Date: 2025.04.29
15:32:26 +02'00'

Član Izvršnog odbora
Bojana Kaličanin - Stojanović

Vlastimir
Vuković
424576

Digitally signed
by Vlastimir
Vuković 424576
Date: 2025.04.30
11:37:19 +02'00'

Predsednik Izvršnog odbora
Vlastimir Vuković



18112025
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 3.0

Interno



NLB Komercijalna banka

Pravni poslovi i sekretarijat

IZVRŠNI ODBOR

Delovodni broj: 757/IO
Beograd, 14.10.2025. godine

Na osnovu člana 30. Statuta NLB Komercijalne banke AD Beograd, Izvršni odbor Banke na 40. redovnoj sednici, dana 14.10.2025. godine, donosi

ODLUKU

**o produženju roka usaglašavanja internih akata sa
Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji NLB Komercijalne banke AD Beograd i
Pravilnikom o sistematizaciji poslova NLB Komercijalne banke AD Beograd**

Član 1.

Ovom Odlukom, produžava se rok za usaglašavanje internih akata Banke sa Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji NLB Komercijalne banke AD Beograd i Pravilnikom o sistematizaciji poslova NLB Komercijalne banke AD Beograd, definisan članom 2. Odluke Izvršnog odbora br. 339/IO od 29.04.2025. godine, odnosno usaglašavanje internih akata će biti realizovano sa prvim usvajanjem izmena svakog internog akta pojedinačno, a najkasnije do 30.12.2025. godine.

Član 2.

Odluka stupa na snagu danom donošenja.

IZVRŠNI ODBOR

Dejan Janjatović
424575
Zamenik predsednika Izvršnog odbora
Dejan Janjatović

Digitally signed by Dejan Janjatović 424575
Date: 2025.10.14 15:47:39 +02'00'

Vlastimir Vuković
424576
Predsednik Izvršnog odbora
Vlastimir Vuković

Digitally signed by Vlastimir Vuković 424576
Date: 2025.10.15 12:09:36 +02'00'