

11052023
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 1.0

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

Organizacioni oblik vlasnik akta	Sektor za globalna tržišta i kastodi poslove
---	--

SADRŽAJ	STRANA
PREDMET	3
ODGOVORNOST	3
UVOD, OSNOVNI POJMOVI I PROCES OBRADE OBRAĆANJA	5
PODNOŠENJE I PRIJEM OBRAĆANJA	5
Rokovi za podnošenje Prigovora	5
Podnošenje Prigovora preko punomoćnika	5
Načini i kanali podnošenja obraćanja	5
Prijem obraćanja dostavljenih poštom ili neposrednom predajom	6
Način prijema obraćanja elektronskim putem	6
Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade obraćanja u Banci	7
POSTUPAK FORMIRANJA I PROSLEĐIVANJA ODGOVORA KLIJENTU	7
Odgovor na Prigovor, ocena osnovanosti, rok, forma i način slanja odgovora	8
PONOVLJENO OBRAĆANJE	9
POVLAČENJE PRIGOVORA	9
Obraćanja sa diskriminatornom konotacijom ili sadržajem	9
Obrađa Obraćanja anonimnog klijenta	9
Nečitka obraćanja i obraćanja bez adresnih podataka	9
Obraćanja pisana na stranom jeziku	9
EVIDENCIJA I IZVEŠTAVANJE	10
ALTERNATIVO REŠAVANJE SPOROVA	10
ZAVRŠNE ODREDBE	11

11052023
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 1.0

IZVRŠNI ODBOR

Broj: IO-68-2022
Delovodni broj: 1024/IO
Beograd, 28.12.2022.godine

Na osnovu Zakona o tržištu kapitala („Sl.glasnik RS“, br. 129/2021) i člana 10. Pravilnika o organizacionim uslovima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima („Službeni glasnik“ RS, br. 77/2022), Izvršni odbor Banke je, u skladu sa članom 30. Statuta NLB Komercijalne banke AD Beograd dana, 28.12.2022.godine, usvojio

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRIGOVORIMA, PRITUŽBAMA I DRUGIM OBRAĆANJIMA KLIJENATA ODELJENJA ZA BROKERSKE, DEPOZITARNE I KASTODI POSLOVE NLB KOMERCIJALNE BANKE AD BEOGRAD U PRUŽANJU INVESTICIONIH USLUGA

PREDMET

Ovim Pravilnikom o postupanju po prigovorima, pritužbama i drugim obraćanjima klijenata Odeljenja za brokerske, depozitarne i kastodi poslove NLB Komercijalne banke AD Beograd u pružanju investicionih usluga (u daljem tekstu: Pravilnik) regulisano je postupanje posebnog organizacionog dela NLB Komercijalne banke AD Beograd, ovlašćenog za pružanje investicionih usluga (u daljem tekstu: Banka) po prigovorima i ostalim obraćanjima klijenata u vezi sa pružanjem investicionih i dostanih usluga i aktivnosti.

ODGOVORNOST

Nadležnost za odlučivanje o prigovorima i pritužbama klijenata predviđena je internim aktima NLB Komercijalne banke, kojima su definisani:

- Prijem obraćanja, iniciranje postupka, određivanje nadležnosti nad predmetom obraćanja i upravljanje bazom podataka o obraćanjima;
- Koordinacija aktivnosti svih nadležnih organizacionih oblika/dela, 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 delova, 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.

Banke je odgovorna za:

- Blagovremeno dostavljanje informacija od značaja, kao i prateće dokumentacije u vezi predmeta koji se odnose na pružanje investicionih usluga, a na osnovu kojih nadležan organizacioni oblik NLB Komercijalne banke AD Beograd (u daljem tekstu: Odeljenje) 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 ovim Pravilnikom i internim aktima NLB Komercijalne Banke;
- Unos podataka i relevantne dokumentacije i kategorizacije obraćanja u Aplikaciji za upravljanje procesom u delu predviđenom za Banku;
- Davanje predloga ocene osnovanosti prigovora, kada Odeljenje to zahteva od Banke u konkretnom slučaju;
- Kompletnost dostavljenih dokaza (dostavljanje svih relevantnih dokaza: ugovorne dokumentacije, naloga, izvoda i dr.);



11052023

Šifra: 13-Pr-08

Verzija: 1.0

- Dopunu izjašnjenja i davanje odgovarajućih pojašnjenja Odeljenju 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:

- 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 Odeljenje proceni da je isto poželjno u konkretnom slučaju, a zatim i dostavljanje Odeljenju 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 Odeljenja: prigovori@nlbkb.rs



11052023
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 1.0

UVOD, OSNOVNI POJMOVI I PROCES OBRADE OBRAĆANJA

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, a 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, obaveštava se Odeljenje za sprečavanje prevara i fizičku bezbednost.

PODNOŠENJE I PRIJEM OBRAĆANJA

Rokovi za podnošenje Prigovora

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 danakad 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 podnosica 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 Odeljenje o tome.

Podnošenje Prigovora preko punomoćnika

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 davaoca usluga i preuzima 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 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 Bankei preuzima 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 pPrigovor podnese pravno lice preko punomoćnika, zaposleni Banke koji je primio prigovor ga dostavlja Odeljenju zajedno sa posebnim punomoćjem koje Odeljenje prosleđuje na proveru formalne ispravnosti istog, ukoliko smatra da je takva provera neophodna. Ukoliko Odeljenje dobije mišljenje da punomoćje nije adekvatno, o tome obaveštava punomoćnika uz konstataciju da prigovor neće uzeti u razmatranje do momenta dostavljanja ispravnog punomoćja. Odgovor Odeljenja se prosleđuje zaposlenom Banke.

Načini i kanali podnošenja obraćanja

Odeljenje, u koordinaciji sa poslovnom mrežom, Kontakt centrom i drugim organizacionim oblicima/delovima 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:

11052023
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 1.0

- 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

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 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 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

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.

Prijem obraćanja klijenata koji se Banci obraćaju putem društvenih mreža vrši se u eksternoj agenciji NLB Komercijalne banke koja postupa po istim.

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

11052023
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 1.0

Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade obraćanja u Banci

Zaposleni Banke koji preuzme obraćanje u dalju obradu putem Aplikacije ili kome je obraćanje prosleđeno putem 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 Odeljenje, odnosno odbije nadležnosti putem Aplikacije, uz argumentaciju odnosno pozivanje na nadležnost ili uputstvo/deo uputstva Odeljenja koje isto (ne) definiše, ukoliko je moguće, uputi Odeljenje na organizacioni oblik/deo koji smatra nadležnim. 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: CX&Complaints@nlbkb.rs.

U slučaju kada se odbije nadležnost predmeta obraćanja klijenta od strane Banke i jednog ili više drugih nadležnih organizacionih delova, direktor Odeljenja je ovlašćen da samostalno odluči koji je organizacioni oblik/deo odgovoran i koji je u najboljoj mogućnosti da pripremi podatke za odgovor na obraćanje klijenta.

POSTUPAK FORMIRANJA I PROSLEĐIVANJA ODGOVORA KLIJENTU

Odeljenje 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 delova, Odeljenje iste objedinjuje u jedinstven odgovor klijentu.

U slučaju da Banka ne dostavi ili ne dostavi blagovremeno (u datom roku) predlog odgovora ili druge bitne elemente za potrebe objedinjavanja i uobličavanja konačnog odgovora od strane Odeljenja 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 Odeljenju, prilikom pripreme odgovora, dužan je da sprovede proveru identiteta klijenta i da na taj način spreči mogućnost eventualnih zloupotreba odnosno davanja podataka neovlašćenim licima. Proveru identiteta zaposleni vrši poređenjem:

a) podataka o klijentu koje je isti dostavio, a iz kojih se može nesumnjivo utvrditi odnos sa NLB Komercijalnom Bankom i

b) podataka u sistemu odnosno iz baze klijenata NLB Komercijalne banke.

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 Odeljenja ili zaposlenog koji ga menja u slučaju odsustva, i u saradnji sa njim priprema se koncept odgovora, uz uključivanje nadležnih sektora u NLB Komercijalnoj banci.

11052023
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 1.0

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

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

Odeljenje 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 Odeljenju koje 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 Odeljenje 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 Odeljenje 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 kućnu 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 kućnu 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 kućnu 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.

11052023
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 1.0

Izuzetno, ukoliko odgovor ne sadrži podatke o ličnosti ili druge poverljive podatke, nakon procene Odeljenja, 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

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

POVLAČENJE PRIGOVORA

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.

Obraćanja sa diskriminatornom konotacijom ili sadržajem

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 Obraćanja anonimnog klijenta

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

Nečitka obraćanja i obraćanja bez adresnih podataka

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 identifikaovati klijenta,

a imajući u vidu tehničku nemogućnost slanja odgovora klijentu, Odeljenje nije u obavezi da sačini i pošalje odgovor. Banka skenirano obraćanje ima obavezu da dostavi Odeljenju, jer ono ostaje u evidenciji i elektronskoj arhivi Odeljenja.

Obraćanja pisana na stranom jeziku

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.

11052023
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 1.0

Odeljenje 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

Evidenciju o obraćanjima klijenta koja se odnose na pružanje investicionih i dodatnih usluga Banke, Odeljenje 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.

ALTERNATIVO REŠAVANJE SPOROVA

NLB Komercijalna banka je dužna da obezbedi mogućnost vansudskog rešavanja potrošačkih sporova u vezi s pružanjem investicionih i dodatnih usluga u skladu sa zakonima kojima se uređuju posredovanje u rešavanju sporova i arbitraža.

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 okončava se:

- 1) zaključenjem sporazuma o rešavanju spora posredovanjem;
- 2) odlukom posrednika da se postupak obustavlja, jer dalje vođenje postupka nije celishodno;
- 3) izjavom jedne strane da odustaje od daljeg sprovođenja postupka, osim u slučaju ako u postupku posredovanja učestvuje više strana, koje nakon odustanka jedne od strana odluče da nastave postupak posredovanja;
- 4) protekom roka od 60 dana od dana zaključenja sporazuma o pristupanju posredovanju, osim ukoliko se strane ne sporazumeju drugačije.
- 5) Sadržinu sporazuma o rešavanju spora putem posredovanja određuju strane u postupku posredovanja. Sporazum se sačinjava u pisanoj formi i potpisuju ga posrednik, strane u postupku posredovanja i punomoćnici koji prisustvuju posredovanju.

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.

11052023
Šifra: 13-Pr-08
Verzija: 1.0

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 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

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

IZVRŠNI ODBOR