



## **DUNAV DRUŠTVO ZA UPRAVLJANJE DOBROVOLJNIM PENZIJSKIM FONDOM**

Na osnovu člana 42b Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl. glasnik RS“ br. 85/2005 i 31/2011 - u daljem tekstu Zakon) i Odluke o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga koje pružaju društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima („Sl. glasnik RS“, br. 55/2015), i člana 34. Statuta, izvršni direktor „Dunav društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom“ ad Beograd donosi

### **PROCEDURU O POSTUPKU REŠAVANJA PRIGOVORA**

#### **I UVOD**

Ovom procedurom utvrđuje se postupak rešavanja prigovora na rad „Dunav društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom“ a.d. (u daljem tekstu: Društvo), podnetih od strane korisnika usluga koje pruža Društvo (u daljem tekstu: korisnik).

#### **II OSNOVNI POJMOVI**

Osnovni pojmovi u ovim procedurama imaju sledeće značenje:

- 1) **korisnikom** se smatra član dobrovoljnog penzijskog fonda, odnosno obveznik uplate, kao i lice koje je koristilo usluge društva za upravljanje ili lice koje se obratilo društvu za upravljanje radi korišćenja usluga i koje je društvo za upravljanje kao takvo identifikovalo.
- 2) **prigovor** je svako pismeno obraćanje Društvu u kojem korisnik iznosi primedbu na rad Društva, određenog organizacionog dela Društva ili na rad zaposlenog u Društvu;
- 3) **Apelacioni odbor** je organ Društva nadležan za rešavanje prigovora.,

#### **III POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA**

Postupak rešavanja prigovora obuhvata sledeće faze:

1. podnošenje prigovora;
2. razmatranje prigovora;
3. donošenje odluke o prigovoru i dostavljanje iste korisniku.

##### **1) Podnošenje prigovora**

Prigovor se podnosi Apelacionom odboru Društva.

Prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi i to lično u poslovnim prostorijama Društva, poštom (na adresu: Trg Republike 5/VII, 11000 Beograd), telefaksom na broj 011/2625-242, preko zvanične internet prezentacije Društva ([www.dunavpenzije.com](http://www.dunavpenzije.com)) ili putem e-maila ([headoffice@dunavpenzije.com](mailto:headoffice@dunavpenzije.com)).

Prigovor se može podneti u slobodnoj formi ili na formularu Društva.

U slučaju da član fonda želi da usmeno, u prostorijama Društva ili putem telefona, iznese prigovor, biće poučen od strane zaposlenog u Društvu o načinu na koji se prigovor može podneti, kao i o činjenici da Društvo nema obavezu razmatranja usmenog prigovora.

Prigovor se može podneti kako u sedištu Društva, tako i u svakoj filijali ili poslovnicu.



## **DUNAV DRUŠTVO ZA UPRAVLJANJE DOBROVOLJNIM PENZIJSKIM FONDOM**

Filijala, odnosno poslovnica kojoj je prigovor dostavljen, dužna je da, po evidentiranju prigovora, bez odlaganja, a najkasnije narednog dana od dana prijema, isti prosledi u sedište Društva na dalje postupanje.

Korisnik može, ukoliko istima raspolaže, podneti i dokaze kojima potkrepljuje navode iz prigovora.

Prigovor mora da sadrži podatke o korisniku iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Društvom, kao i razloge za podnošenje prigovora.

Društvo je dužno da korisniku, na njegov lični zahtev, izda potvrdu o prijemu prigovora, sa naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog u Društvu koje je prigovor primilo.

Korisnik može podneti prigovor lično ili preko svog punomoćnika, odnosno zastupnika.

### **2) Razmatranje prigovora**

Po prijemu prigovora u sedištu Društva isti se bez odlaganja prosleđuje Apelacionom odboru.

Apelacioni odbor čine tri člana i to: izvršni direktor, direktor Sektora za pravne i administrativne poslove i predstavnik Službe za administraciju penzijskog fonda.

Apelacioni odbor o prigovoru rešava na sednici.

Apelacioni odbor će odbaciti prigovor ako je isti podnet od strane neovlašćenog lica, odnosno lica koje se, u skladu sa zakonom i ovom procedurom, ne smatra korisnikom.

U postupku razmatranja prigovora, Apelacioni odbor ceni istinitost i osnovanost navoda iznetih u prigovoru, kao i dokaza, ukoliko ih je korisnik priložio.

Apelacioni odbor, u cilju utvrđivanja osnovanosti navoda iznetih u prigovoru, može tražiti i pismeno izjašnjenje određenog zaposlenog u Društvu, odnosno druge neophodne dokaze u okviru Društva, u zavisnosti od okolnosti konkretnog slučaja.

U postupku rešavanja prigovora Apelacioni odbor postupa na krajnje nepristrasan i objektivan način.

### **3) Donošenje odluke o prigovoru i dostavljanje iste korisniku**

Apelacioni odbor, po sprovedenom postupku razmatranja prigovora, može:

a) doneti odluku kojom se usvaja prigovor ("pozitivno" rešenje) – u slučaju da oceni da je prigovor osnovan i

b) doneti odluku kojom se odbija prigovor ("negativno" rešenje) – u slučaju da oceni da je prigovor neosnovan.

Apelacioni odbor je dužan da o prigovoru odluči i da korisniku dostavi pismeni odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema istog.

Dostava odgovora vrši se preporučenom pošiljkom sa povratnicom, ili na drugi odgovarajući način propisan Odlukom o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga koje pružaju društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima („Sl. glasnik RS“, br. 55/2015).

Ukoliko Apelacioni odbor Društva oceni da je prigovor osnovan, obavestiće korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno obavestiće ga o roku određenom za njihovo otklanjanje, kao i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.



## **DUNAV DRUŠTVO ZA UPRAVLJANJE DOBROVOLJNIM PENZIJSKIM FONDOM**

Odluka o prigovoru sačinjava se u dva primerka od kojih jedan ostaje u sedištu Društva, za potrebe arhive, a drugi se dostavlja korisniku.

Društvo je dužno da u odgovoru o prigovoru koji dostavlja korisniku obavezno ukaže korisniku pažnju na njegovo pravo da podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

Prigovor o kojem je jednom odlučeno, neće se više uzimati u razmatranje, tako da Apelacioni odbor ima ovlašćenje da isti odbaci, bez zalaženja u meritorno odlučivanje o istom, o čemu u pisanoj formi bez odlaganja obaveštava korisnika.

### **IV PRIGOVOR NARODNOJ BANCII SRBIJE**

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odlukom Apelacionog odbora odnosno ukoliko Društvo nije odlučilo o prigovoru u roku od 30 dana od dana prijema istog, korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, podneti Narodnoj banci Srbije predlog za posredovanje ili prigovor, u skladu sa odredbama Odluke o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga koje pružaju društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima („Sl. glasnik RS“, br. 55/2015).

Ukoliko korisnik uputi prigovor Narodnoj banci Srbije, a prethodno se nije obratio Društvu, Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz prigovora, već će ga odmah proslediti Društvu, radi razmatranja i upućivanja odgovora korisniku. U tom slučaju, Društvo je dužno da odgovor upućen korisniku istovremeno dostavi Narodnoj banci Srbije.

### **V EVIDENCIJA O PODNETIM PRIGOVORIMA**

Društvo o svim podnetim prigovorima ažurno vodi evidenciju koja sadrži sledeće podatke:

- ime i prezime korisnika;
- adresa i mesto stanovanja korisnika;
- kontakt telefon i ostali lični podaci korisnika;
- datum i mesto podnošenja prigovora;
- datum prijema prigovora u sedištu Društva;
- podatke o predmetu prigovora;
- podatke o odluci donetoj po prigovoru (rešenje “pozitivno” ili “negativno”)
- datum ekspedicije odluke o prigovoru korisniku.

Svi podaci, informacije i dokumentacija kojima Društvo raspolaže u vezi sa postupkom razmatranja prigovora su tajni, osim ako je zakonom drukčije propisano.

Društvo će podatke prikupljene u okviru gore pomenute evidencije koristiti isključivo u cilju postizanja uspešnije saradnje sa članovima fonda, odnosno korisnicima, poboljšanja kvaliteta usluga i unapređenja procesa rada.

### **VI ZAVRŠNE ODREDBE**

Procedura o postupku rešavanja prigovora objavljuje se na internet strani Društva i na oglasnoj tabli u prostorijama Društva.

Uvid u Proceduru o postupku rešavanja prigovora može se izvršiti svakog radnog dana u prostorijama Društva u periodu od 09 do 15 časova.



**DUNAV DRUŠTVO ZA UPRAVLJANJE  
DOBROVOLJNIM PENZIJSKIM FONDOM**

Izmene i dopune Procedure o postupku rešavanja prigovora sprovode se u postupku predviđenom za njeno donošenje.

Procedura o postupku rešavanja prigovora stupa na snagu danom donošenja.

Danom stupanja na snagu ove procedure prestaje da važi postojeća Procedura o postupku rešavanja prigovora članova Dunav dobrovoljnog penzijskog fonda sa svim izmenama i dopunama.

IZVRŠNI DIREKTOR

Zoran Milivojević s.r.