



ОБАВЕШТЕЊЕ

У складу са Одлуком о начину заштите права и интереса корисника услуга које пружају друштва за управљање добровољним пензијским фондovima („Сл. гласник РС“, бр. 55/2015), „Дунав друштво за управљање добровољним пензијским фондом“ ад Београд (у даљем тексту: Друштво), обавештава Вас о начину подношења приговора друштву за управљање, начину поступања друштва за управљање по поднетом приговору, као и могућности и начину подношења приговора Народној банци Србије.

I Начин подношења приговора

Члан добровољног пензијског фонда, односно обвезник уплате, као и лице које је користило услуге друштва за управљање или лице које се обратило друштву за управљање ради коришћења услуга и које је друштво за управљање као такво идентификовало (у даљем тексту: корисник), може поднети приговор на рад Друштва у писаној форми и то лично у пословним просторијама Друштва, поштом (на адресу: Кнез Михаилова 10/V, 11000 Београд), телефаксом на број 011/4532-287, преко званичне интернет презентације Друштва (www.dunavpenzije.com) или путем имејла (headoffice@dunavpenzije.com).

Приговор се подноси Апелационом одбору Друштва.

Приговор се може поднети у слободној форми или на формулару Друштва.

У случају да члан фонда жели да усмено, у просторијама Друштва или путем телефона, изнесе приговор, биће поучен од стране запосленог у Друштву о начину на који се приговор може поднети, као и о чињеници да Друштво нема обавезу разматрања усменог приговора.

Приговор се може поднети како у седишту Друштва, тако и у свакој филијали или пословници Друштва.

Друштво је дужно да кориснику, на његов лични захтев, изда потврду о пријему приговора, са назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог у Друштву које је приговор примило.

Приговор мора да садржи податке о кориснику из којих се несумњиво може утврдити однос са Друштвом, као и разлоге за подношење приговора.

II Начин поступања Друштва по поднетом приговору

По пријему приговора у седишту Друштва исти се без одлагања прослеђује Апелационом одбору.

Апелациони одбор о приговору решава на седници.

Апелациони одбор, односно Друштво је у обавези да о приговору одлучи и да кориснику достави писмени одговор најкасније у року од 30 дана од дана пријема истог.

Достава одговора врши се препорученом пошиљком са повратницом, или на други одговарајући начин прописан Одлуком о начину заштите права и интереса корисника услуга које пружају друштва за управљање добровољним пензијским фондovima („Сл. гласник РС“, бр. 55/2015).

Одговор Друштва треба да буде потпун, јасан и разумљив за корисника, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену његове основаности.

Ако Друштво оцени да је приговор основан, обавестиће корисника о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно обавестиће га о року одређеном за њихово отклањање, као и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.

Ако је корисник незадовољан одговором Друштва или му тај одговор није достављен у року од 30 дана од дана пријема приговора, корисник може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије поднети предлог за посредовање или приговор.



III Могућности и начин подношења приговора Народној банци Србије

Ако је незадовољан одговором Друштва или му тај одговор није достављен у прописаном року, корисник може, пре покретања судског спора, поднети приговор Народној банци Србије, у писменој форми, поштом или електронском поштом путем е-маила на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет страници.

Корисник уз приговор Народној банци Србије доставља приговор који је упутио Друштву, одговор на тај приговор (ако га је Друштво доставило) и документацију на основу које се наводи из приговора Народној банци Србије могу ценити.

Корисник може поднети приговор Народној банци Србије у року од шест месеци од дана пријема одговора друштва за управљање или протекла рока за његово достављање.

У случају подношења приговора Народној банци Србије након истека наведеног рока, Народна банка Србије неће разматрати тај приговор, о чему ће обавестити корисника.

Народна банка Србије ће у поступку одлучивања о поднетом приговору затражити од Друштва изјашњење о наводима из приговора, најкасније у року од осам дана од дана пријема приговора, о чему ће истовремено обавестити корисника.

Народна банка Србије кориснику доставља одговор на приговор најкасније у року од три месеца од дана пријема приговора, а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за највише три месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да корисника писмено обавести пре истека рока од три месеца од дана пријема приговора.

У одговору на приговор Народна банка Србије је дужна да укаже кориснику на могућност вансудског решавања спорног односа с Друштвом у поступку посредовања, да опише тај поступак и рокове за његово спровођење, те назначити да се овај поступак спроводи без наплаћивања накнаде.