



ДУНАВ ДРУШТВО ЗА УПРАВЉАЊЕ ДОБРОВОЉНИМ ПЕНЗИЈСКИМ ФОНДОМ

На основу члана 426 Закона о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Сл. гласник РС“ бр. 85/2005 и 31/2011 - у даљем тексту Закон) и Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга које пружају друштва за управљање добровољним пензијским фондовима („Сл.гласник РС“, бр. 55/2015), и члана 34. Статута, извршни директор „Дунав друштва за управљање добровољним пензијским фондом“ ад Београд доноси

ПРОЦЕДУРУ О ПОСТУПКУ РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

I УВОД

Овом процедуром утврђује се поступак решавања приговора на рад „Дунав друштва за управљање добровољним пензијским фондом“ а.д. (у даљем тексту: Друштво), поднетих од стране корисника услуга које пружа Друштво (у даљем тексту: корисник).

II ОСНОВНИ ПОЈМОВИ

Основни појмови у овим процедурама имају следеће значење:

- 1) **корисником** се сматра 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.
- 2) **приговор** је свако писмено обраћање Друштву у којем корисник износи примедбу на рад Друштва, одређеног организационог дела Друштва или на рад запосленог у Друштву;
- 3) **Апелациони одбор** је орган Друштва надлежан за решавање приговора.

III ПОСТУПАК РЕШАВАЊА ПРИГОВОРА

Поступак решавања приговора обухвата следеће фазе:

1. подношење приговора;
2. разматрање приговора;
3. доношење одлуке о приговору и достављање исте кориснику.

1) Подношење приговора

Приговор се подноси Апелационом одбору Друштва.

Приговор се подноси искључиво у писаној форми и то лично у пословним просторијама Друштва, поштом (на адресу: Кнез Михаилова 10/В, 11000 Београд), телефаксом на број 011/4532-287, преко званичне интернет презентације Друштва (www.dunavpenzije.com) или путем имејла (headoffice@dunavpenzije.com)

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.

Филијала, односно пословница којој је приговор достављен, дужна је да, по евидентирању приговора, без одлагања, а најкасније наредног дана од дана пријема, исти проследи у седиште Друштва на даље поступање.

Корисник може, уколико истима располаже, поднети и доказе којима поткрепљује наводе из приговора.

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

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.

Корисник може поднети приговор лично или преко свог пуномоћника, односно заступника.

2) Разматрање приговора

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

Апелациони одбор чине три члана и то: извршни директор, директор Сектора за правне и административне послове и представник Службе за администрацију пензијског фонда.

Апелациони одбор о приговору решава на седници.

Апелациони одбор ће одбацити приговор ако је исти поднет од стране неовлашћеног лица, односно лица које се, у складу са законом и овом процедуром, не сматра корисником.

У поступку разматрања приговора, Апелациони одбор цени истинитост и основаност навода изнетих у приговору, као и доказа, уколико их је корисник приложио.

Апелациони одбор, у циљу утврђивања основаности навода изнетих у приговору, може тражити и писмено изјашњење одређеног запосленог у Друштву, односно друге неопходне доказе у оквиру Друштва, у зависности од околности конкретног случаја.

У поступку решавања приговора Апелациони одбор поступа на крајње непристрасан и објективан начин.

3) Доношење одлуке о приговору и достављање исте кориснику

Апелациони одбор, по спроведеном поступку разматрања приговора, може:

а) донети одлуку којом се усваја приговор (“позитивно” решење) – у случају да оцени да је приговор основан и

б) донети одлуку којом се одбија приговор (“негативно” решење) – у случају да



оцени да је приговор неоснован.

Апелациони одбор је дужан 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 фондовима („Сл. гласник РС“, бр. 55/2015).

Уколико Апелациони одбор Друштва 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.

Одлука о приговору сачињава се у два примерка од којих један остаје у седишту Друштва, за потребе архиве, а други се доставља кориснику.

Друштво је дужно да у одговору о приговору који доставља кориснику обавезно укаже кориснику пажњу на његово право да поднесе приговор Народној банци Србије.

Приговор о којем је једном одлучено, неће се више узимати у разматрање, тако да Апелациони одбор има овлашћење да исти одбаци, без залажења у мериторно одлучивање о истом, о чему у писаној форми без одлагања обавештава корисника.

IV ПРИГОВОР НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ

Уколико корисник није задовољан одлуком Апелационог одбора односно уколико Друштво није одлучило о приговору у року од 30 дана од дана пријема истог, корисник може, пре покретања судског спора, поднети Народној банци Србије предлог за посредовање или приговор, у складу са одредбама Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга које пружају друштва за управљање добровољним пензијским фондовима („Сл. гласник РС“, бр. 55/2015).

Уколико корисник упути приговор Народној банци Србије, а претходно се није обратио Друштву, Народна банка Србије неће разматрати наводе из приговора, већ ће га одмах проследити Друштву, ради разматрања и упућивања одговора кориснику. У том случају, Друштво је дужно да одговор упућен кориснику истовремено достави Народној банци Србије.

V ЕВИДЕНЦИЈА О ПОДНЕТИМ ПРИГОВОРИМА

Друштво о свим поднетим приговорима ажурно води евиденцију која садржи следеће податке:

- име и презиме корисника;
- адреса и место становања корисника;
- контакт телефон и остали лични подаци корисника;
- датум и место подношења приговора;
- датум пријема приговора у седишту Друштва;



- податке о предмету приговора;
- податке о одлуци донетој по приговору (решење “позитивно” или “негативно”)
- датум експедиције одлуке о приговору кориснику.

Сви подаци, информације и документација којима Друштво располаже у вези са поступком разматрања приговора су тајни, осим ако је законом друкчије прописано.

Друштво ће податке прикупљене у оквиру горе поменуте евиденције користити искључиво у циљу постизања успешније сарадње са члановима фонда, односно корисницима, побољшања квалитета услуга и унапређења процеса рада.

VI ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Процедура о поступку решавања приговора објављује се на интернет страни Друштва и на огласној табли у просторијама Друштва.

Увид у Процедuru о поступку решавања приговора може се извршити сваког радног дана у просторијама Друштва у периоду од 09 до 15 часова.

Измене и допуне Процедуре о поступку решавања приговора спроводе се у поступку предвиђеном за њено доношење.

Процедура о поступку решавања приговора ступа на снагу даном доношења.

Даном ступања на снагу ове процедуре престаје да важи постојећа Процедура о поступку решавања приговора чланова Дунав добровољног пензијског фонда, Д.бр. 104/15 од 30.06.2015. године, са свим изменама и допунама.

ИЗВРШНИ ДИРЕКТОР

Зоран Миливојевић с.р.

Д. бр. 89/20
30.04.2020. године Београд