

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 Raiffeisen banke a.d. Beograd, donosi dana 27.12.2022. godine sledeći akt:

P r o c e d u r a **za postupanje po pritužbama klijenata**

1 Uvod

Raiffesen banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), u skladu sa Zakonom o tržištu kapitala, dužna je da u svom poslovanju preduzima sve neophodne mere u cilju zaštite interesa klijenata, blagovremenog postupanja po zahtevima i upitima klijenata i adekvatnog postupanja po pritužbama klijenata.

2 Način podnošenja pritužbi

Klijenti Banke pritužbe mogu podneti na jedan od sledećih načina:

- neposredno, predajom pisane pritužbe u sedištu Banke, ili ovlašćenim filijalama za rad sa hartijama od vrednosti,
- putem e-maila, slanjem skenirane pritužbe na odgovarajuću e-mail adresu koja se nalazi na sajtu Banke ,
- putem faksa, slanjem pritužbe na broj koji se nalazi na internet stranici Banke,
- putem pošte, slanjem pritužbe na adresu koja se nalazi na internet stranici Banke.

Pritužba se mora podneti na obrascu koji je sastavni deo ove procedure, mora sadržati sve predviđene elemente i mora biti potpisana i overena (ukoliko pritužbu podnosi pravno lice).

3 Razmatranje pritužbi i slanje odgovora klijentima

Interni kontrolor Banke je odgovorno lice koje postupa po dospelim pritužbama klijenata. Interni kontrolor je u obavezi da pribavi sve neophodne informacije, od lica zaposlenih u Banci ili u ovlašćenim filijalama Banke, kako bi na ispravan način procenio osnovanost pritužbe. Ukoliko je klijent zajedno sa pritužbom predložio i rešenje spornog pitanja koji je predmet pritužbe, interni kontrolor posebno mora obrazložiti mogućnost odnosno nemogućnost postupanja po takvom predlogu. To obrazloženje je sastavni deo

izveštaja o pritužbama klijenata, koje je interni kontrolor obavezan da dostavi odgovornom licu Banke u roku od 5 radnih dana od dana prijema pritužbe.

Na osnovu izveštaja o pritužbi, odgovorno lice Banke donosi odluku o pritužbi u roku od 3 radna dana od dana prijema izveštaja o pritužbi. Nakon donošenja odluke o pritužbi, najkasnije narednog radnog dana, interni kontrolor u pisanoj formi dostavlja odgovor klijentu.

4 Alternativno rešavanje sporova

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.

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, 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.

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.

Bankai 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 arbitražna. 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.

5. Evidencija i izveštavanje

O svim primljenim pritužbama i preduzetim merama vodi se dokumentacija koju Banka čuva najmanje pet godina.

Interni kontrolor Banke je dužan da izveštava organe uprave, barem jedanput godišnje, o sprovođenju i efikasnosti sveukupnog pružanja investicionih usluga i kontroli aktivnosti, o utvrđenim rizicima, u vezi sa rešavanjem pritužbi klijenata kao i o preduzetim postupcima za rešavanje pritužbi ili planiranim postupcima.

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

6 Stupanje na snagu

Procedura postupanja po pritužbama klijenata se primenjuje sa početkom primene Pravila poslovanja Banke.

U Beogradu, 27.12.2022. godine

Goran Kesić
Član Izvršnog Odbora

Zoran Petrović
Predsednik Izvršnog Odbora /CEO