

Na osnovu Zakona o tržištu kapitala („Sl.glasnik RS“, br. 31/2011 i 112/2015), Pravilnika o organizacionim zahtevima za pružanje investicionih usluga i obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga („Sl.glasnik RS“, br. 89/2011, 44/2012, 94/2013 i 3/2016) i člana 28. stav 4. tačka 19. Statuta, Izvršni odbor Raiffeisen banke a.d. Beograd, donosi dana 24.5.2016. godine sledeći akt:

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

1 Uvod

Ovlašćena banka 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 Stupanje na snagu

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

U Beogradu, 24.05. 2016. godine



Petar Jovanović
Zamenik Predsednika Izvršnog odbora



Zoran Petrović
Predsednik Izvršnog odbora