



Na osnovu člana 42b Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl. glasnik RS“ br. 85/2005 i 31/11) (u daljem tekstu Zakon) i Odluke o načinu zaštite prava i interesa klijenata društava za osiguranje i društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima („Sl. glasnik RS“ br. 60/2006) i člana 73. Osnivačkog akta „DUNAV“ društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom a.d. donosim

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).

II OSNOVNI POJMOVI

Osnovni pojmovi u ovim procedurama imaju sledeće značenje:

- 1) podnosilac prigovora je, shodno članu 42b Zakona, član „DUNAV“ dobrovoljnog penzijskog fonda (u daljem tekstu: Fond) odnosno obveznik uplate koji podnosi prigovor;
- 2) prigovor je svako pismeno obraćanje Društvu u kojem podnosilac prigovora 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 podnosiocu prigovora.

1) Podnošenje prigovora

Prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi i to ličnom dostavom, poštom ili putem e-maila.

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 podnošenja prigovora.

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

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.

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

2) Razmatranje prigovora

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

Apelacioni odbor čine tri člana i to: direktor Sektora za pravne i administrativne poslove, direktor Sektora za finansije i računovodstvo 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 podnosiocem prigovora.

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

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 najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema istog.

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

Dostavljanje odluke o prigovoru podnosiocu prigovora mora se izvršiti najkasnije u roku od 8 dana od donošenja iste, i to putem preporučene pošiljke sa povratnicom.

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 podnosioca prigovora.

IV PRIGOVOR NARODNOJ BANCII SRBIJE

Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odlukom Apelacionog odbora odnosno ukoliko Društvo nije odlučilo o prigovoru u roku od 30 dana od dana prijema istog, podnosilac prigovora može podneti prigovor Narodnoj bancii Srbije.

Ukoliko podnosilac prigovora uputi prigovor Narodnoj bancii 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 podnosiocu prigovora.

V EVIDENCIJA O PODNETIM PRIGOVORIMA

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

- ime i prezime podnosioca prigovora;
- adresa i mesto stanovanja podnosioca prigovora;
- kontakt telefon i ostali lični podaci podnosioca prigovora;
- 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 podnosiocu prigovora.

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, 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.

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 Procedura o postupku rešavanja prigovora članova DUNAV dobrovoljnog penzijskog fonda D. br. 52/07 od 12.07.2007. godine sa svim izmenama i dopunama.

DIREKTOR

Milan Kovač