



U skladu sa članom 50. Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima („Sl. glasnik RS“ br. 85/2005), članom 8. Odluke Narodne banke Srbije o oglašavanju dobrovoljnih penzijskih fondova i standardizovanom tekstu prilikom oglašavanja („Sl. glasnik RS“ br. 23/2006) i članom 73. Osnivačkog akta „DUNAV“ društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom a.d., donosim

PROCEDURU  
O POSTUPKU REŠAVANJA PRIGOVORA ČLANOVA  
„DUNAV“ DOBROVOLJNOG PENZIJSKOG FONDA

## I UVOD

Ovim procedurama utvrđuje se postupak rešavanja po prigovorima na rad „DUNAV“ društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom a.d. (u daljem tekstu: Društvo) podnetih od strane članova „DUNAV“ dobrovoljnog penzijskog fonda (u daljem tekstu: Fond).

## II OSNOVNI POJMOVI

Osnovni pojmovi u ovim procedurama imaju sledeće značenje:

- 1) **podnosilac prigovora** je član Fonda, odnosno svako domaće ili strano fizičko lice koje je neposredno ili preko organizatora penzijskog plana pristupilo Fondu i koje, na način i pod uslovima propisanim ovom procedurom, podnosi prigovor;
- 2) **prigovor** je svako pismeno dostavljeno Društvu lično, poštom ili putem e-maila, u kojem podnosilac prigovora iznosi primedbu na rad Društva, određenog organizacionog dela Društva, ili na rad zaposlenog u Društvu;
- 3) **Apelacioni odbor** je organ Direkcije Društva nadležan za postupanje po prigovorima.

## III POSTUPAK REŠAVANJA PO PRIGOVORIMA

Postupak rešavanja po prigovorima obuhvata sledeće faze:

1. podnošenje prigovora;
2. razmatranje navoda iznetih u prigovoru i rešavanje po istom;
3. donošenje odluke po prigovoru i dostavljanje iste podnosiocu prigovora.

### 1) Podnošenje prigovora

Član Fonda prigovor podnosi isključivo u pisanoj formi, i to ličnom dostavom, poštom ili putem e-maila.

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 istog.

Prigovor se može podneti kako Direkciji Društva, tako i svakoj filijali ili poslovnicu Društva.

Filijala, odnosno poslovnica kojoj je prigovor dostavljen, dužna je da, po evidentiranju prigovora, bez odlaganja, a najkasnije narednog dana od dana prijema, isti prosledi Direkciji Društva na dalje postupanje.

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

## **2) Razmatranje navoda iznetih u prigovoru i rešavanje po istom**

Po prijemu prigovora u Direkciji 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 šef Službe za administraciju penzijskog fonda.

Apelacioni odbor o prigovoru rešava na sednici.

U postupku razmatranja prigovora Apelacioni odbor ceni istinitost i osnovanost navoda iznetih u istom, 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 po prigovoru Apelacioni odbor postupa na krajnje nepristrasan i objektivan način.

### ***Prethodno pitanje***

Kada odluka o prigovoru zavisi od prethodnog rešenja nekog pitanja, a o tom pitanju nadležni državni organ još nije doneo odluku, odnosno zauzeo stav, Apelacioni odbor će zastati sa rešavanjem po prigovoru do rešenja tog pitanja od strane nadležnog državnog organa.

U tom slučaju Apelacioni odbor pisanim putem obaveštava podnosioca prigovora o razlozima zastoja u postupanju po prigovoru, a po rešenju prethodnog pitanja od strane nadležnog državnog organa, Apelacioni odbor bez odlaganja pristupa rešavanju po prigovoru.

## **3) Donošenje odluke po prigovoru i dostavljanje iste podnosiocu prigovora**

Apelacioni odbor, po sprovedenom postupku razmatranja navoda iznetih u prigovoru, 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 15 dana od dana prijema istog.

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

Ukoliko je prigovor inicijalno podnet filijali, odnosno poslovnici Društva, kopija odluke o prigovoru se dostavlja i datoj filijali, odnosno poslovnici, za potrebe njihove arhive.

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 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 Direkciji Društva;
- podatke o tome na rad kog organizacionog dela Društva odnosno zaposlenog Društva se odnosi prigovor;
- podatke o ishodu postupka po prigovoru i sadržini odluke (rešenje “pozitivno” ili “negativno”)
- datum ekspedicije odluke po prigovoru podnosiocu prigovora.

Društvo će podatke prikupljene u okviru gore pomenute evidencije koristiti u cilju postizanja uspešnije saradnje sa članovima Fonda u budućnosti, u cilju poboljšanja kvaliteta usluga koje pruža, kao i u cilju unapređenja procesa rada.

#### **V ZAVRŠNE ODREDBE**

Procedura o postupku rešavanja prigovora članova Fonda se shodno primenjuje i na prigovore koje podnese lice koje ističe pravo na sredstva sa individualnog računa člana Fonda po naslednom osnovu, organizator penzijskog plana, kao i drugo lice koje kao obveznik uplate vrši uplatu penzijskih doprinosa u korist člana Fonda.

Prilikom rešavanja prigovora podnetog od strane lica koja nisu članovi Fonda, Apelacioni odbor naročito ima u vidu odredbu člana 18. Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, koji nalaže da podaci o stanju i prometu na računima dobrovoljnog penzijskog fonda i njegovih članova predstavljaju poslovnu tajnu i da se isti mogu saopštavati i stavljati na uvid trećim licima isključivo prilikom nadzora poslovanja, na osnovu naloga suda, nadležnog organa uprave, ili na osnovu zakona.

Proceduru o postupku rešavanja prigovora članova Fonda Društvo će istaknuti na oglasnoj tabli u Direkciji, a u filijalama i poslovnicama ista će biti istaknuta na vidnom mestu.

Uvid u proceduru o postupku rešavanja prigovora članova Fonda može se izvršiti svakog radnog dana u prostorijama Društva u periodu od 09 do 15 časova.

Procedura o postupku rešavanja prigovora članova Fonda stupa na snagu danom donošenja.

Izmene i dopune procedure o postupku rešavanja prigovora članova Fonda sprovode se u postupku predviđenom za njeno donošenje.