

U skladu sa Zakonom o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima i Pravilima poslovanja društva »*Garant, penzijsko društvo, društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom*« (u daljem tekstu: *GARANT*), donelo je dana 16.11.2006 *Pravilnik o proceduri i rokovima za rešavanje po žalbama*, tako da tekst glasi:

Pravilnik o proceduri i rokovima za rešavanje po žalbama

Član 1.

Načela i ciljevi

U interesu obezbeđivanja što višeg nivoa zaštite prava osiguranika GARANT donosi ovaj Pravilnik o proceduri i rokovima za rešavanje po žalbama (u daljem tekstu i: Pravilnik), kojim se utvrđuju:

- način rešavanja žalbi osiguranika odn. članova,
- način rešavanja žalbi onih lica koja finansiraju dobrovoljno penzijsko osiguranje
- ključni elementi internog postupka po žalbama u GARANT-u,
- načini upoznavanja osiguranika odnosno članova sa njihovim pravima.

Član 2.

Žalbe osiguranika odn. članova GARANT razmatra sa razumevanjem i blagonaklono, kao i s ciljem da putem komunikacije sa strankom:

- postigne viši nivo zadovoljstva stranaka,
- poboljša kvalitet usluga,
- unapredi procese rada,
- prepozna očekivanja stranaka i
- poboljša sliku GARANT-a i tržišta penzijskih osiguranja u javnosti.

GARANT sve žalbe razmatra ravnopravno.

Sve žalbe se rešavaju brzo i efikasno.

GARANT žalbe razmatra po načelu nadležnosti, što znači da postupak započinje na mestu nastanka poslovnog događaja.

GARANT mora da se postara za to da osiguranici budu upoznati sa sistemom razmatranja žalbi.

Član 3.

Definicije izraza

Osiguranik odn. član je fizičko lice koje je pristupilo dobrovoljnom penzijskom fondu, sa kojim upravlja GARANT.

Interni postupak po žalbi je postupak koji je GARANT uspostavio ovim pravilima radi rešavanja žalbi svojih stranaka – osiguranika, i koji sprovodi za svaku primljenu žalbu, bez obzira na formu podnete žalbe.

Interni postupak se odnosi na žalbe odiguranika kojima je zbog subjektivno nezakonitog ili nepažljivog postupanja GARANT-a prouzrokovana materijalna šteta u vezi sa radom dobrovoljnih penzijskih fondova.

Žalba je usmena (podneta lično odn. putem telefona), elektronska ili pismena izjava osiguranika o neslaganju sa postupanjem GARANT-a. U slučaju da se osiguranik samo raspituje o pravnom odn. drugom savetu GARANT-a ili traži objašnjenje određenih, inače očigledno zakonitih postupanja GARANT-a, a iz kasnijeg odgovora osiguranika na obrazloženje člana nedvosmisleno proističe da mu je odgovor GARANT-a dovoljan, takvo raspitivanje se ne smatra žalbom.

Član 4.

Postupak u vezi sa žalbom osiguranika

Postupak rešavanja žalbi osiguranika u GARANT-u obuhvata: prijem žalbe, proveravanje žalbe, razmatranje žalbe i dostavljanje odgovora osiguraniku.

Član 5.

Na pismenu žalbu osiguranika GARANT uvek odgovara u pismenoj formi, osim u slučaju da osiguranik izričito traži odgovor u drugačijoj formi.

Na usmenu žalbu (ličnu odn. putem telefona) i žalbu putem elektronske pošte dovoljan je odgovor u istoj formi, osim u slučaju kad osiguranik izričito traži odgovor u pismenoj formi.

U slučaju da se osiguranik ne slaže sa dostavljenim usmenim odgovorom GARANT-a i ponovo podnese usmenu žalbu, GARANT njegovu žalbu zavodi, a konačni odgovor osiguraniku daje u pismenoj formi. Odredba u vezi sa konačnim odgovorom odnosi se i na slučajeve ponovnog podnošenja žalbe osiguranika elektronskom poštom.

U konačnom pismenom odgovoru GARANT osiguranika upoznaje sa mogućnostima nastavka spora pred nadležnim sudskim organima.

Član 6.

GARANT će nastojati da stranci odgovori u najkraćem mogućem roku – s obzirom na prirodu problema.

Rok za konačni pismeni odgovor na žalbu osiguranika je 3 nedelje od dana prijema žalbe. U slučaju prekoračenja navedenog roka, GARANT je dužan da osiguraniku pismeno saopšti uzroke za zakašnjenje i da ga upozna sa tokom postupka rešavanja žalbe i predviđenim rokom rešavanja. Rešavanje žalbe ni u kom slučaju ne sme da traje više od šest meseci.

Član 7.

Upoznavanje osiguranika sa Pravilima internog postupka po žalbama

Pravilnik internog postupka po žalbama GARANT ističe u prostorijama u kojima posluje sa strankama na vidnom mestu, kao i na svojim web stranama. O postojanju Pravilnika osiguranici se obaveštavaju i putem Pravila poslovanja koja svim osiguranicima stoje na raspolaganju pre zaključenja ugovora.

GARANT je dužan da stranki na njen zahtev u svakom trenutku uruči ovaj pravilnik u pismenoj formi.

Član 8.

Zadaci i nadležnosti pojedinih odeljenja i zaposlenih u vezi sa žalbama osiguranika

Žalbe osiguranika primaju se u sedištu i u filijalama GARANT-a, kao i u filijalama lica koja rade u ime i za račun GARANT-a.

Član 9.

Žalbe osiguranika se prema njihovoj sadržini dostavljaju rukovodiocu onog odeljenja GARANT-a na čiji se rad žalba odnosi. U slučaju da odeljenje nema rukovodioca, zadatke rukovodioca odeljenja po ovim pravilima za odeljenje vrši nadležni predstavnik posloводства GARANT-a. Poslovni zadaci svakog odeljenja i funkcionalna podela uprave određeni su Aktom o sistematizaciji.

Za rešavanje žalbi osiguranika u okviru pojedinačnog odeljenja GARANT-a stručno je odgovoran rukovodilac odeljenja. Rukovodilac odeljenja je dužan da svaku žalbu zavede, da je proveri, o njoj obavesti ovlašćenog radnika i obezbedi odgovor na žalbu. Rukovodilac odeljenja za odgovor na žalbu može da zaduži zaposlenog na čiji se rad žalba odnosi ili da na žalbu odgovori sam. Zadaci pojedinačnog radnog mesta određeni su Aktom o sistematizaciji.

U slučaju da se žalba odnosi na rad više odeljenja, njihovi rukovodioci sarađuju u rešavanju žalbe.

Kada ne mogu da se reše po načelu nadležnosti, žalbe se predaju na rešavanje pravnom odeljenju.

Član 10.

Zaposleni, kome osiguranik prvo podnese žalbu, odgovara na žalbu u okviru svojih ovlašćenja. U slučaju nejasnoća, zaposleni mora žalbu da dostavi na rešavanje pravnom odeljenju odnosno odeljenju prodaje.

Prilikom rešavanja žalbe odn. u slučaju nejasnoća u vezi sa žalbom, GARANT će pokušati da pribavi i stručna mišljenja nadležnih institucija.

Član 11.

O načinu rešavanja žalbe zaposleni mora da obavesti rukovodioca odeljenja i ovlašćenog radnika.

Za konačni pismeni odgovor na žalbu osiguranika zaposleni mora da pribavi odobrenje rukovodioca odeljenja pre uručenja odgovora na žalbu osiguraniku.

Član 12.

GARANT vodi evidenciju o broju žalbi, o načinu rešavanja žalbi i broju konačnih pozitivnih odn. negativnih rešenja žalbi, kao i evidenciju konačnih pismenih odgovora na žalbe osiguranika.

Član 13.

Rukovodstvo GARANT-a ovlašćuje rukovodioca odeljenja prodaje za prikupljanje podataka i vođenje evidencija o žalbama iz prethodnog člana, za dostavljanje pomenutih podataka rukovodstvu GARANT-a, kao i za izvršavanje drugih zadataka iz ovog pravilnika (u daljem tekstu: **ovlašćeni radnik**).

Član 14.

Na osnovu razmatranja žalbi i molbi (izraženih želja stranaka za izmenu ugovornog odnosa između stranke i GARANT-a) stranaka ovlašćeni radnik:

- brine o izradi statistike za utvrđivanje slabih tačaka odnosno nedostataka u procesu rada,
- brine o obuhvatanju, analizi i dostavljanju uputstava i preporuka za poboljšanje usluga za upravu GARANT-a,

- izrađuje predloge za unapređenje sistema rešavanja žalbi i molbi osiguranika,
- učestvuje u obrazovanju zaposlenih GARANT-a iz oblasti rešavanja žalbi i molbi osiguranika,
- izrađuje predloge za određivanje načina komuniciranja u oblasti razmatranja žalbi i molbi i pri određivanju sadržine obrazovanja u ovoj oblasti,
- odgovara za ekonomičnu upotrebu resursa za postizanje zadovoljstva stranaka, poboljšanje pozicije GARANT-a na tržištu i realizaciju rezultata, analiza i predloga, u skladu sa svojim nadležnostima,
- obavlja funkciju za pružanje opšte pomoći strankama i razgovore sa strankama.

U obavljanju zadataka iz ovog člena ovlašćeni radnik mora da poštuje usvojenu strategiju i poslovnu politiku GARANT-a.

Član 15.

Ovlašćeni radnik upozorava rukovodstvo GARANT-a na eventualne nepravilnosti na koje nailazi u internom postupku po žalbama a učestvuje i u pripremi internih akata i uputstava u vezi sa žalbama osiguranika.

Rukovodstvo GARANT-a se stara o tome da se nepravilnosti utvrđene u internom postupku po žalbama što pre otklone i da se radnicima dostave uputstva i preporuke za dalji rad.

Član 16.

Pre podnošenja tužbe sudu, osiguranik koji se ne slaže sa postupanjima GARANT-a ili njegovih ugovornih partnera, a koja proističu iz vršenja usluga u vezi sa dobrovoljnim penzijskim fondovima, dužan je da GARANT-u običnom ili elektronskom poštom dostavi pismenu žalbu koja mora biti odgovarajuće obrazložena. Na žalbu osiguranika GARANT je dužan da odgovori u roku od 4 nedelje od prijema žalbe.

Ako se osiguranik ne slaže sa primljenim odgovorom GARANT-a ili ako osiguranik ne primi odgovor u roku iz prethodnog stava, osiguranik u Fondu ima pravo da pokrene postupak na sudu.

Član 17

Završne odredbe

Ovaj pravilnik se shodno primenjuje i na žalbe obveznika za uplatu penzijskih doprinosa u dobrovoljne penzijske fondove.

Ovaj pravilnik stupa na snagu dana 16.11.2006.

Izmene akta donosi izvršni odbor GARANT-a. Izvršni odbor vrši pregled Pravilnika svake godine radi potvrde njegove adekvatnosti.