



ILIRIKA

ILIRIKA Investments AD

Knez Mihailova 11-15/V, 11000 Beograd, Srbija
Tel + 381(11) 330 10 00, faks + 381(11) 330 10 50
info@ilirika.rs, www.ilirika.rs

Na osnovu 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) Direktor Ilirika Investments a.d. Beograd (u daljem tekstu: Društvo) je dana 29.12.2022. godine, doneo:

PRAVILNIK O NAČINU POSTUPANJA

PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

1. UVODNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom o načinu postupanja po pritužbama klijenata (u daljem tekstu Pravilnik) Društvo uspostavlja i čini javnim delotvorne, efikasne i transparentne procedure i politike za rešavanje pritužbi klijenata, kao i 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.

Član 2.

Pod predstavkama i pritužbama, prema ovom Pravilniku, smatraju se zahtevi, molbe, primedbe, pritužbe, pohvale i predlozi, kao i svi drugi pisane izjave, kao i evidentirane usmene izjave, upućene Društvu radi ostvarivanja i zaštite klijentovih pravnih interesa iz zakonom propisane oblasti poslovanja Društva, odnosno radi pokretanja inicijativa usmerenih ka efikasnijem i transparentnijem modelu poslovanja Društva i zaštite interesa Klijenta.

Član 3.

Postupak prijema, razmatranja i postupanja po pritužbama klijenata se sprovodi uz poštovanje načela:

1. zaštita poverljivosti podataka i ličnosti;
2. razmatranje i odlučivanje o pritužbama po kriterijumu hitnosti i kriterijumu redosleda prijema;
3. razmatranje i odlučivanje o pritužbama u razumnim rokovima;
4. odlučivanje u skladu sa važećim propisima koji regulišu ovu materiju.

2. PODNOŠENJE I POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA

Član 4.

Pritužbu mogu podneti klijenti Društva, koji imaju poslovne odnose sa Društvom.

Pritužbe se podnose na jedan od sledećih načina:

- 1) Neposrednom predajom pisane pritužbe u sedištu Društva,
- 2) Slanjem poštom na adresu sedišta Društva
- 3) Slanjem pritužbe e-mailom na: info@ilirika.rs.



ILIRIKA

ILIRIKA Investments AD

Knez Mihailova 11-15/V, 11000 Beograd, Srbija
Tel + 381(11) 330 10 00, faks + 381(11) 330 10 50
info@ilirika.rs, www.ilirika.rs

Razmatraće se pritužbe koje su u domenu odgovornosti i aktivnosti Društva, koje su uredno pristigle u Društvo, koje sadrže razumne i potkrepljive navode i dokaze, kao i koje sadrže podatke propisane Obrascem koji je sastavni deo Pravila poslovanja i dostupan je na internet stranici Društva.

Društvo nije odgovorno ukoliko, usled nepredviđenih okolnosti i, prilikom slanja pritužbe od strane klijenta istu ne primi (greška u prispeću pošiljke, greška prilikom prijema putem faksa i sl.), pa je shodno tome odgovornost na klijentu da proveri da li je Društvo primilo pritužbu.

Član 5.

Pritužbe se podnose u pisanoj formi, na Obrascu koji je sastavni deo ovog Pravilnika i moraju da sadrže najmanje sledeće podatke:

1. Podatke o podnosiocu pritužbe: Ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, adresu, JMBG (MB), adresu, kontakt e-mail i kontakt telefon,
2. Datum podnošenja pritužbe,
3. Opis predmeta pritužbe i eventualne dokaze,
4. Potpis podnosioca pritužbe.

Klijent može dati i predlog za rešenje situacije koja je predmet pritužbe, ukoliko to želi.

Podnosilac pritužbe je dužan da istu svojeručno potpiše, a u slučaju kada je podnosilac pritužbe pravno lice onda pritužbu potpisuje lice ovlašćeno za zastupanje.

Anonimne i nepotpune pritužbe neće se razmatrati.

Član 6.

Vršilac dužnosti internog kontrolora (u daljem tekstu: interni kontrolor) je lice koje direktor ovlašćuje za prijem pritužbi. Interni kontrolor će najduže u roku od pet radnih dana od dana prijema pritužbe, utvrditi eventualno sporne činjenice, sastaviti izveštaj o pritužbi i isti dostaviti generalnom ili izvršnom direktoru.

Direktor Društva kome je prosleđena pritužba sa izveštajem internog kontrolora, dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 3 radna dana od dana prijema izveštaja o pritužbi, donese odluku po pritužbi i dostavi je internom kontroloru na dalje postupanje.

Najkasnije narednog radnog dana od dana prijema odluke direktora, interni kontrolor u pisanoj formi prosleđuje klijentu odgovor po pritužbi.

Član 7.

Društvo će odgovor na pritužbu poslati na način koji je podnosilac pritužbe naveo u obrascu pritužbe. Ukoliko podnosilac pritužbe nije naveo način prijema odgovora na pritužbu, Društvo će poslati odgovor na način kako je pritužba pristigla ili poštom na adresu koja je navedena u Obrascu pritužbe.



ILIRIKA

ILIRIKA Investments AD

Knez Mihailova 11-15/V, 11000 Beograd, Srbija

Tel + 381(11) 330 10 00, faks + 381(11) 330 10 50

info@ilirika.rs, www.ilirika.rs

3. ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA

Član 8.

Društvo je dužno 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.

Društvo objavljuje postupke iz stava 1. ovoga člana.

Član 9.

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, Društvo je dužno 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.

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



ILIRIKA

ILIRIKA Investments AD

Knez Mihailova 11-15/V, 11000 Beograd, Srbija

Tel + 381(11) 330 10 00, faks + 381(11) 330 10 50

info@ilirika.rs, www.ilirika.rs

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.

Član 10.

Društvo i 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 arbitraža. 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.

4. EVIDENCIJA I IZVEŠTAVANJE

Član 11.

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

Interni kontrolor Društva 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



ILIRIKA

ILIRIKA Investments AD

Knez Mihailova 11-15/V, 11000 Beograd, Srbija
Tel + 381(11) 330 10 00, faks + 381(11) 330 10 50
info@ilirika.rs, www.ilirika.rs

klijenata kao i o preduzetim postupcima za rešavanje pritužbi ili planiranim postupcima.

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

5. ZAVRŠNE ODREDBE

Član 12.

Ovaj Pravilnik je sastavni deo Pravila i procedura poslovanja Društva i stupa na snagu osmog dana od dana objave na internet stranici Društva.

Ovaj Pravilnik se objavljuje narednog radnog dana od dana prijema saglasnosti Komisije za hartije od vrednosti na Pravila poslovanja i procedure Društva.

Obrazac pritužbe se nalazi u prilogu i čini sastavni deo ovog Pravilnika.

ILIRIKA
INVESTMENTS A. D. BEOGRAD
Knez Mihailova 11-15/V, Beograd - 01

Vaso Dulović, generalni direktor



ILIRIKA

ILIRIKA Investments AD

Knez Mihailova 11-16/V, 11000 Beograd, Srbija

Tel + 381(11) 330 10 00, faks + 381(11) 330 10 50

info@ilirika.rs, www.ilirika.rs

OBRAZAC PRITUŽBE

Podaci o podnosiocu pritužbe

Ime i prezime/naziv:	Adresa prebivališta (ulica,broj, država):
JMBG/MB:	Telefon:
Mobilni telefon:	E-mail:

Podaci o pritužbi

- Brokerski poslovi
- Administriranje i vođenje računa finansijskih instrumenata
- Administriranje i vođenje novčanih računa
- Ostalo

ime i prezime zaposlenog koji je uzrokovao pritužbu

Detaljan opis pritužbe:

Napomena: Ukoliko to želi, podnosilac pritužbe može dati i predlog za rešenje predmeta pritužbe.

datum pritužbe: _____

potpis podnosioca pritužbe: _____

POPUNJAVA DRUŠTVO

Način na koji je podneta pritužba:

lično poštom e-mail

_____ datum i vreme prijema pritužbe

_____ delovodni broj pritužbe

_____ izvršio prajem

Matični br.: 17391369, Poreski br.: (PIB) 100118847

Broj tekućeg računa: 265-1100310000055-78 Raiffaisen banka, Banka Intesa: 160-149405-98