



Društvo za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom

TRIGLAV - PENZIJSKI FONDOVI a.d. Beograd

P R O C E D U R E

**O POSTUPKU REŠAVANJA PRIGOVORA ČLANOVA
DOBROVOLJNOG PENZIJSKOG FONDA "TRIGLAV PENZIJA"**

Beograd, 2007. godine

Del.br. 10-238

Na osnovu člana 48. stav 1. tačka 14. Statuta Društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom Triglav penzijski fondovi, akcionarsko društvo, Beograd, a u skladu sa članom 50. Zakona o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima ("Sl. glasnik RS", br. 85/2005) i članom 8 Odluke Narodne banke Srbije o oglašavanju dobrovoljnih penzijskih fondova i standardizovanom tekstu prilikom oglašavanja ("Sl. glasnik RS", br. 23/2006), dana 11.12.2007. godine, donosim

P R O C E D U R E
O POSTUPKU REŠAVANJA PRIGOVORA ČLANOVA
DOBOVOLJNOG PENZIJSKOG FONDA "TRIGLAV PENZIJA"

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Procedurama o postupku rešavanja prigovora članova dobrovoljnog penzijskog fonda "Triglav penzija" (dalje: Procedure), u skladu sa Zakonom, a u cilju efikasnog rešavanja prigovora članova dobrovoljnog penzijskog fonda "Triglav penzija" (dalje: član Fonda; Fond), utvrđuje se postupak rešavanja po prigovorima na rad Društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom Triglav penzijski fondovi, akcionarsko društvo, Beograd (dalje: Društvo).

Definisanje pojmova

Član 2.

1. **Podnosilac prigovora** je član Fonda, odnosno svako lice koje je pristupilo Fondu, a koje je podnelo prigovor na način i pod uslovima definisanim ovim procedurama.
2. **Prigovor** je svako pisano obraćanje Društvu dostavljeno lično, poštom ili putem e-maila, u kome podnosilac prigovara na sadržaj akta Društva koji se odnosi na ostvarenje nekog prava u vezi sa članstvom u Fondu; iznosi primedbu na rad Društva, određenog organizacionog dela Društva, ili na rad zaposlenog u Društvu.
3. **Komisija za prigovore** je organ Društva nadležan za postupanje po prigovorima
4. **Sektor** je Sektor za pravne, kadrovske i opšte poslove

II POSTUPAK REŠAVANJA PO PRIGOVORIMA

Član 3.

Postupak resavanja po prigovorima obuhvata sledece faze:

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

Podnošenje prigovora

Član 4.

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

U slučaju da je podnosilac prigovora primio rešenje Društva kojim se odlučuje o njegovim pravima u vezi članstva u Fondu u obavezi je da prigovor podnese u roku od 8 dana od prijema Rešenja.

Podnosilac prigovora uz prigovor dostavlja sve dokaze kojima raspolaže a koji potkrepljuju navode prigovora.

Razmatranje navoda iznetih u prigovoru i rešavanje po istom

Član 5.

Po prijemu prigovora na doneto rešenje od strane Društva, Sektor je najpre dužan da utvrdi da li rešenje koje je predmet prigovora ima tehničke nedostatke.

Ukoliko se utvrdi da postoje tehnički nedostatak ili grešku, Društvo donosi novo rešenje, odnosno vrši ispravku postojećeg u roku od 3 dana od dana utvrđenja nepravilnosti.

O postojanju tehničkih nedostataka koji se otklanjaju Sektor je dužan da, bez odlaganja, obavesti direktora.

U slučaju da rešenje koje je predmet prigovora sadrži i druge nedostatke, Sektor je dužan da po ispravljanju tehničkih nedostataka uputi predmet Komisiji za prigovore na dalji postupak i odlučivanje.

Član 6.

Komisija za prigovore je samostalna i nezavisna u svom radu i čine je dva člana: interni revizor i izvršni direktor Sektora prodaje.

Izvršni direktor Sektora za pravne, kadrovske i opšte poslove prisustvuje sastancima Komisije za prigovore, stara se o pripremi potrebne dokumentacije i daje po potrebi pravna tumačenja neophodna za pravilan rad i odlučivanje.

U postupku razmatranja prigovora Komisija za prigovore ceni istinitost i osnovanost navoda iznetih u istom, kao i dokaza, ukoliko ih je podnosilac prigovora priložio.

Komisija za prigovore, 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 Komisija za prigovore postupa na nepristrasan i objektivan način.

Član 7.

Komisija za prigovore,će prilikom rešavanja prigovora, odnosno u slučaju nejasnoća u vezi sa navodima istog nastojati da pribavi i stručna mišljenja nadležnih institucija.

Kada odluka o prigovoru zavisi od prethodnog rešenja nekog pitanja, a o tom pitanju nadležni državni organ jos nije doneo odluku, odnosno zauzeo stav, Komisija za prigovore ce zastati sa resavanjem po prigovoru do resenja tog pitanja od strane nadleznog drzavnog organa.

U slucaju iz stave 1. ovog člana Komisija za prigovore pisanim putem obaveštava podnosioca prigovora o razlozima zastoja u postupanju po prigovoru, a po rešenju prethodnog pitanja od strane nadležnog državnog organa, Komisija za prigovore bez odlaganja pristupa rešavanju po prigovoru.

Donošenje odluke po prigovoru i dostavljanje iste podnosiocu prigovora.

Član 8.

Komisija za prigovore je dužna da po prigovoru odluči u roku od 15 dana od dana podnošenja, odnosno prijema prigovora.

Po sprovedenom postupku razmatranja navoda iznetih u prigovoru, Komisija za prigovore 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 ili da je isti neblagovremen

Član 9.

Ukoliko Komisija za prigovore utvrdi da je prigovor osnovan Društvo će doneti novo rešenje u roku od 3 dana od dana donošenja odluke Komisije za prigovore.

Rešenja koja donese Komisija za prigovore su konačna i protiv istih podnosilac prigovora može pokrenuti postupak pred naležnim sudom.

Član 10.

Odluka o prigovoru sačinjava se u tri istovetna primerka, od kojih dva ostaju u Društvu, jedan za potrebe arhive i drugi za Komisiju za prigovore, dok se jedan 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 kome je jednom odlučeno, neće se više uzimati u razmatranje od strane Komisije za prigovore.

IV EVIDENCIJA o PODNETIM PRIGOVORIMA

Član 11.

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

- 1) ime i prezime podnosioca prigovora;
- 2) adresa i mesto stanovanja podnosioca prigovora; kontakt telefon i ostali lični podaci podnosioca prigovora; datum i mesto podnošenja prigovora;
- 3) datum prijema prigovora u Direkciji Društva;
- 4) podatke o tome na rad kog organizacionog dela Društva odnosno zaposlenog Društva se odnosi prigovor;
- 5) podatke o ishodu postupka po prigovoru i sadržini odluke (rešenje "pozitivno" ili "negativno")
- 6) datum ekspedicije odluke po prigovoru podnosiocu prigovora.

Član 12.

Društvo će podatke prikupljene u okviru evidencije o prigovorima 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

Član 13.

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

Član 14.

Prilikom rešavanja prigovora podnetog od strane lica koja nisu članovi Fonda, Komisija za prigovore će posebno imati 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.

Član 15.

Društvo će ove procedure učiniti dostupnim svim zainteresovanim licima na svojoj web stranici i isticanjem na oglasnoj tabli u sedištu Društva.

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

Član 16.

Na sva pitanja iz oblasti zaštite prava članova Fonda koja nisu regulisana ovim Procedurama primenjivaće se važeći zakoni i drugi propisi kojima se reguliše ova materija.

Član 17.

Ove procedure stupaju na snagu osmog dana od dana objavljivanja a objavljivanje se vrši danom donošenja.

**GENERALNI DIREKTOR**
.....
Mr Vojko Saksida