

Na osnovu člana 164. Zakona o tržištu kapitala ("Sl glasnik RS", br. 31/2011) i u skladu sa članom 16. do 21. Pravilnika o pravilima ponašanja investicionog društva prilikom pružanja usluga ("Službeni glasnik RS", br. 89/2011 i 44/2012), direktor Brokersko Dilerskog društva Tesla Capital a.d. Beograd, (u daljem tekstu: Društvo) dana 18.11.2013. godine, donosi:

## **PROCEDURU ZA POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA KLIJENATA (u daljem tekstu: Procedura)**

### **Član 1.**

Društvo ovom Procedurom utvrđuje aktivnosti vezane za prihvatljivo i ažurno postupanje po pritužbama klijenata.

Procedurom se ne umanjuju, niti se na bilo koji način uskraćuju prava koja su klijentima Društva zagarantovana pozitivnim pravnim propisima Republike Srbije.

### **Član 2.**

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

- a) zaštita poverljivosti podataka i ličnosti;
- b) razmatranje i odlučivanje o pritužbama po kriterijumu hitnosti i kriterijumu redosleda prijema;
- c) razmatranje i odlučivanje o pritužbama u razumnim rokovima;
- d) odlučivanje u skladu sa pozitivnim pravnim propisima koji regulišu datu materiju.

### **Podnošenje pritužbi**

### **Član 3.**

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

Pritužbe se podnose na jedan od sledećih načina:

- neposrednom predajom pisane pritužbe u sedištu Društva,
- slanjem putem pošte na adresu sedišta koja je istaknuta na internet stranici Društva .
- slanjem pritužbe putem e - maila na: office@tesla-capital.com
- putem faksa na broj 011/3020-050.

Razmatraće se isključivo pritužbe koje su u domenu odgovornosti i aktivnosti Društva, koje su uredno pristigle u Društvo na jedan od navedenih načina koje sadrže razumne i potkrepljive navode i dokaze, kao i koje sadrže podatke propisane Obrascem koji je sastavni deo ove Procedure i dostupan je na internet stranici Društva.

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

#### **Član 4.**

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

- a) lične podatke lica koje podnosi pritužbu i to: ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, JMBG (MB), adresu, kontakt e-mail i kontakt telefon,
- b) datum podnošenja pritužbe,
- c) opis predmeta pritužbe i eventualne dokaze,
- d) 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, a pritužba obavezno sadrži pečat pravnog lica i delovodni broj. Anonimne i nepotpune pritužbe Društvo neće uzeti u razmatranje.

#### **Razmatranje pritužbi**

#### **Član 5.**

Lice koje primi pritužbu prosleđuje pritužbu bez odlaganja, a najkasnije narednog radnog dana od dana prijema pritužbe internom kontroloru. Interni kontrolor će najduže u roku od pet radnih dana od dana prijema pritužbe od odgovornog lica, utvrditi eventualno sporne činjenice, sastaviti izveštaj o pritužbi i isti dostaviti jednom od direktora.

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 6.**

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 odgovor poslati na navedenu e-mail adresu ili poštom na adresu koja je navedena u obrascu pritužbe.

## **Evidencija o pritužbama i merama koje su na osnovu njih preduzete**

### **Član 7.**

Društvo vodi evidenciju pritužbi i mera koje su na osnovu njih preduzete, te svaki predmet o pritužbi mora imati sledeće podatke:

- a) delovodni broj Društva pod kojim je pritužba zavedena,
- b) ime i prezime podnosioca pritužbe,
- c) sektor Društva na koji se pritužba odnosi,
- d) predmet pritužbe,
- e) datum prijema pritužbe,
- f) datum odgovora na pritužbu,
- g) delovodni broj Društva pod kojim je odgovor na pritužbu zaveden.

### **Član 8.**

Ova Procedura počinje da se primenjuje početkom primene Pravila i procedura poslovanja Društva, čiji je prilog.

Procedura se nalazi u poslovnim prostorijama Društva i zvaničnoj internet stranici Društva i na taj način će biti dostupna klijentima i trećim licima.

U prilogu se nalazi Obrazac pritužbe.

Direktor

Miodrag Ristić

**OBRAZAC PRITUŽBE****PODACI O PODNOSIOCU PRITUŽBE**

Ime \_\_\_\_\_ Prezime \_\_\_\_\_

JMBG \_\_\_\_\_

Broj LK \_\_\_\_\_

Broj pasoša (za nerezidente) \_\_\_\_\_

Adresa prebavišta \_\_\_\_\_

Ulica i broj \_\_\_\_\_

Poštanski broj \_\_\_\_\_ Mesto \_\_\_\_\_

Kućni telefon \_\_\_\_\_

Mobilni telefon \_\_\_\_\_

E-mail adresa \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**PODACI O PRITUŽBI**

Pritužba se odnosi na (zaokružiti): A. Trgovina finansijskim instrumentima

B. Korporativne usluge

C. Ostalo

Navesti ime i prezime osobe na koju se odnosi pritužba \_\_\_\_\_

**DETALJAN OPIS PRITUŽBE**

POPUNJAVA DRUŠTVO

Mesto i datum \_\_\_\_\_

Datum, mesto i vreme prijema pritužbe \_\_\_\_\_

Zavodni broj pritužbe \_\_\_\_\_

Potpis klienta \_\_\_\_\_

Potpis zaposlenoa koji je primio pritužbu \_\_\_\_\_