

Na osnovu člana 30. Statuta Društva za upravljanje Evropskim dobrovoljnim penzijskim fondom a.d. Banja Luka, Izvršni odbor Društva za upravljanje Evropskim dobrovoljnim penzijskim fondom a.d. Banja Luka, na svojoj sjednici održanoj dana dana 02.10.2017. godine, donosi

Porceduru odgovora na primedbe i žalbe korisnika

I UVOD

Predmet

Predmet ove Procedure je postupanje Društva za upravljanje Evropskim dobrovoljnim penzijskim fondom a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: Društvo) u rešavanju prigovora članova Evropskog dobrovoljnog penzijskog Fonda (u daljem tekstu: Fond) kojima upravlja Društvo. Ova Procedura se objavljuje na internet stranici Društva. Društvo je dužno da korisniku usluga na njegov zahtev u svakom trenutku uruči ovu Proceduru u pisanoj formi.

Definicije i izrazi

Korisnik usluga je član Fonda, odnosno obveznik uplate, kao i lice koje je koristilo usluge društva za upravljanje Društva koje je društvo za upravljanje kao takvo identifikovalo.

Član Fonda je domaće i strano fizičko lice koje je neposredno, ili preko organizatora penzijskog plana, pristupilo dobrovoljnom penzijskom fondu kojim upravlja Društvo.

Obveznik uplate je domaće ili strano pravno i fizičko lice koje za račun člana Fonda vrši plaćanje penzijskog doprinosa, a koje može biti poslodavac, treće lice ili član fonda.

Prigovor je u pisanoj formi jasno iskazano nezadovoljstvo korisnika koje je, prema njegovom mišljenju, nastalo usled nepridržavanja Društva odredaba Pravila poslovanja Društva, Prospekta Fonda i drugih relevantnih akta kao i dobrih poslovnih običaja. Prigovor sadrži podatke o korisniku iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Društvom kao i razloge za podnošenje prigovora.

Prigovor treba razlikovati od Opšteg upita korisnika usluga (kad npr. korisnik samo traži informaciju); izraza nezadovoljstva zbog okolnosti (uslova) koji su van nadležnosti Društva npr. tržišni uslovi ili zakonski propisi. Slučaj kada se korisnik usluga samo raspituje o pravnom odnosno drugom savetu Društva ili traži objašnjenje, očigledno zakonitih postupaka Društva, ne smatra se prigovorom.

II OPŠTE SMERNICE U POSTUPKU REŠAVANJA PRIGOVORA

Sve prigovore na poslovanje Društva, korisnici usluga mogu podneti:

- lično ili preko svog punomoćnika, odnosno zastupnika u poslovnim prostorijama Društva,
- poštom na adresu Društva : Kralja Petra I Karađorđevića 109/III
- telefaksom na broj: 051/492-825
- elektronskim putem na sledeću e-mail adresu: office@epf.ba

Prigovor se isključivo dostavlja u pisanoj formi. Društvo nema obavezu razmatranja usmenih prigovora. Na zahtev korisnika usluga, Društvo je dužno da izda Potvrdu o prijemu prigovora (sa naznakom mesta i vremena, kao i zaposlenog lica Društva koje je prigovor primilo)

Društvo ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru korisnika.

III POSTUPAK REŠAVANJA PRIGOVORA

Pismeni odgovor o ishodu prigovora Društvo dostavlja korisniku usluga najkasnije u roku od 30 (trideset) dana, od dana prijema prigovora. Ukoliko postoje uslovi, Društvo će prigovor rešiti i korisnika obavestiti i u roku kraćem od 30 (trideset) dana, i to:

1. prigovor koji je nastao usled greške u radu zaposlenog i može se brzo rešiti,
2. prigovori koji se mogu rešiti u okviru Društva.

Prigovori za čije rešavanje je potrebno mišljenje drugih institucija (Agencije za osiguranje RS, Ministarstva finansija, Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja) može trajati i duže od 30 (trideset) dana, pri čemu je Društvo dužno da korisnika usluga, do isteka roka od 30 (trideset) dana, obavesti o preduzetim merama i o očekivanom roku za rešavanje prigovora.

IV MOGUĆNOSTI I NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA AGENCIJI ZA OSIGURANJE REPUBLIKE SRPSKE

Ako je nezadovoljan odgovorom Društva ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, podneti prigovor Agenciji za osiguranje Republike Srpske, u pismenoj formi, poštom ili elektronskom poštom putem e-maila na adresu za prijem elektronske pošte Agencije za osiguranje Republike Srpske označenu na njenoj internet stranici. Korisnik uz prigovor Agenciji za osiguranje Republike Srpske dostavlja prigovor koji je uputio Društvu, odgovor na taj prigovor (ako ga je Društvo dostavilo) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora Agenciji za osiguranje Republike Srpske mogu ceniti.

Broj: IO-7-5/17

Datum: 02.10.2017. godine

Direktor
Tomaž Završnik
