

PRAVILNIK

Postupanje po prigovorima i pritužbama klijenata organizacione jedinice Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi NLB Banke AD Beograd u vezi sa pružanjem investicionih i dodatnih usluga

Organizaciona jedinica vlasnik akta	Investiciono bankarstvo i kastodi poslovi – Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi - Brokersko dilerski poslovi
Autor:	Marina Branković, direktor OJ Brokersko dilerski poslovi Maja Matijević Stepanović, direktor OJ Depozitarni i kastodi poslovi
Usvojio:	Izvršni odbor

KRATAK SIŽE IZMENA

Pregled verzija				
Verzija	Opis izmene	Autor izmene	Datum usvajanja verzije	Datum početka primene verzije
4.0	U skladu sa Odlukom Skupštine Banke broj 35/1 od 09.07.2026. godine o promeni poslovnog imena, OJ Brokerski depozitarni i kastodi poslovi vrši sledeće izmene: • naziv Banke iz NLB Komercijalna Banka AD Beograd u NLB Banka AD Beograd, Verzija 6.0. je istovremeno usaglašena sa poslednjim izmenama Procedure postupanje po prigovorima, pritužbama i drugim obraćanjima klijenata 17-P-01 u delu koji se odnosi na: • definisanje interne email adrese za komunikaciju sa OJ Banke complaints@nlb.rs i eksterne email adrese za komunikaciju sa klijentima prigovori@nlb.rs, • tehničke izmene u vezi sa definisanjem aplikacije za obradu prigovora: CRM Complaints modul, Microsoft dynamics. • uvođenje mogućnosti benefita i obeštećenja.T Tehničko-redakcijske izmene teksta.	Marina Branković, Maja Matijević Stepanović	11.08.2026.	09.09.2026.
3.0	Na osnovu člana 3. Odluke Izvršnog odbora Banke br. 339/IO od 29.04.2025. godine, a u cilju usklađivanja sa Pravilnikom o sistematizaciji poslova NLB Komercijalne banke AD Beograd 42-Pr-01 i Pravilnikom Unutrašnja organizacija NLB Komercijalne banke AD Beograd 42-Pr-02, vrše se tehničke izmene ovog Pravilnika	Marina Branković	22.10.2025.	12.11.2025.
2.0	Izmena adrese NLB Komercijalne banke	Marina Branković	12.12.2023	22.02.2024
1.0	Usklađivanje sa Zakonom o tržištu kapitala („Sl. glasnik RS", br. 129/2021)	Marina Branković	28.12.2022.	11.05.2023.

PREDMET	4
ODGOVORNOST	4
UVOD, OSNOVNI POJMOVI I PROCES OBRADJE OBRAĆANJA	5
PODNOŠENJE I PRIJEM OBRAĆANJA	6
Rokovi za podnošenje Prigovora	6
Podnošenje Prigovora preko punomoćnika	6
Načini i kanali podnošenja obraćanja	6
Prijem prigovora dostavljenih poštom ili neposrednom predajom	7
Način prijema obraćanja elektronskim putem	7
Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade obraćanja u Banci	8
POSTUPAK FORMIRANJA I PROSLEDIVANJA ODGOVORA KLIJENTU	9
Odgovor na Prigovor, ocena osnovanosti, rok, forma i način slanja odgovora	9
PONOVLJENI PRIGOVOR	10
POVLAČENJE PRIGOVORA	10
OSTALA OBRAĆANJA	10
POSEBNI SLUČAJEVI	11
Obračanja sa diskriminatornom konotacijom ili sadržajem	11
Obrada Obračanja anonimnog klijenta	11
Nečitka obraćanja i obraćanja bez adresnih podataka	11
Obračanja pisana na stranom jeziku	11
EVIDENCIJA I IZVEŠTAVANJE	11
MERE I POSTUPCI NA OSNOVU ZAHTEVA KOMISIJE ZA HARTIJE OD VREDNOSTI	12
ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA	13
BENEFITI I OBEŠTEĆENJA – PROCES ODOBRAVANJA	14
ZAVRŠNE ODREDBE	14

IZVRŠNI ODBOR

Broj: IO-32-2026
Delovodni broj: 555/IO
Beograd, 11.08.2026. godine

Na osnovu člana 30. Statuta NLB Komercijalne banke AD Beograd, Izvršni odbor Banke je, dana 11.08.2026. godine, usvojio

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRIGOVORIMA I PRITUŽBAMA KLIJENATA ORGANIZACIONE JEDINICE BROKERSKI, DEPOZITARNI I KASTODI POSLOVI NLB BANKE AD BEOGRAD U VEZI SA PRUŽANJEM INVESTICIONI I DODATNIH USLUGA

PREDMET

Član 1.

Ovim Pravilnikom o postupanju po prigovorima i pritužbama klijenata organizacione jedinice Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi NLB Banke AD Beograd u vezi sa pružanjem investicionih i dodatnih usluga (u daljem tekstu: Pravilnik) regulisano je postupanje organizacione jedinice NLB Banke AD Beograd, ovlašćene za pružanje investicionih i dodatnih usluga – za Brokerske, depozitarne i kastodi poslove (u daljem tekstu: Banka) po prigovorima klijenata u vezi sa pružanjem investicionih i dodatnih usluga i aktivnosti.

Organizaciona jedinica za Brokerske, depozitarne i kastodi poslove postupa u skladu i na način predviđen Procedurom NLB Banke AD Beograd – Postupanje po prigovorima, pritužbama i drugim obraćanjima klijenata (17-P-01) (u daljem tekstu: Procedura NLB) i Uputstvom Ostvarivanje prava u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti (04-U-04) (u daljem tekstu: Uputstvo NLB) kada se obraćanje klijenta odnosi na pitanja iz oblasti zaštite podataka o ličnosti.

ODGOVORNOST

Član 2.

U nadležnosti organizacione jedinice Kontakt centar (u daljem tekstu: Kontakt centar) su:

- Prijem obraćanja, iniciranje postupka, određivanje nadležnosti nad predmetom obraćanja i upravljanje bazom podataka o obraćanjima;
- Koordinacija aktivnosti svih nadležnih organizacionih jedinica, učesnika u postupanju po predmetu kao i pripreme odgovora, sa ciljem sveobuhvatne i pravovremene obrade;
- Analiza obraćanja i opredeljivanje da li je u pitanju prigovor;
- Objedinjavanje i formalno uobličavanje sadržine izjašnjenja o postupanju NLB Banke AD Beograd u predmetnom slučaju, od strane nadležnih organizacionih jedinica, ocenu osnovanosti prigovora i pripremu konačnog odgovora;
- Blagovremeno slanje odgovora, u predviđenim rokovima;
- Vođenje ažurne evidencije ovlašćenih zaposlenih za postupanje po prigovorima;
- Izveštavanje;
- Priprema i slanje odgovora klijentima na obraćanja koja se odnose na zadovoljstvo korisničkim iskustvom u odnosu sa NLB Bankom AD Beograd, poslovanjem ekspozitura i pristupom u radu zaposlenih.

Organizaciona jedinica Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi NLB Banke AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) u skladu sa Procedurom NLB postupa kao NOJ (nadležna organizaciona jedinica) u vezi sa obraćanjima klijenata koja se odnose na poslove iz nadležnosti Banke i odgovorna je za:

- Blagovremeno dostavljanje informacija od značaja, kao i prateće dokumentacije u vezi predmeta koji se odnose na pružanje investicionih i dodatnih usluga, a na osnovu kojih Kontakt centar, može sačiniti odgovor na obraćanje klijenta, uz jasno i argumentovano objašnjenje načina postupanja Banke po navodima iz obraćanja/dela obraćanja klijenta, na način i u rokovima propisanim Procedurom NLB;
- Unos podataka i relevantne dokumentacije i kategorizacije obraćanja u Aplikaciji za upravljanje procesom delu predviđenom za Banku;
- Davanje predloga ocene osnovanosti prigovora, kada se to zahteva od Banke u konkretnom slučaju;

- Kompletnost dostavljenih dokaza (dostavljanje svih relevantnih dokaza: ugovorne dokumentacije, naloga, izvoda i dr.);
- Dopunu izjašnjenja i davanje odgovarajućih pojašnjenja u cilju obezbeđivanja potpunog i razumljivog konačnog odgovora na obraćanje klijenta;
- U slučaju osnovanosti navoda iz obraćanja, uključujući i navode iz prigovora ili pritužbe - davanje predloga načina rešavanja sporne situacije ili predloga mera za otklanjanje razloga zbog kojih je prigovor podnet, odnosno navođenje mera koje su već preduzete u tom cilju.

Odgovorna lica i Ovlašćena lica Banke odgovorna su za:

- Sprovođenje svih aktivnosti OJ Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi u čijoj je nadležnosti obraćanje klijenta;
- Davanje saglasnosti na nacrt odgovora na Obračanje u skladu sa procenom, odnosno zahtevom nadležnog zaposlenog u Kontakt centru;
- Praćenje realizacije predloženih mera za otklanjanje uzroka zbog kojih je obraćanje podneto.

Zaposleni u Banci, koji u skladu sa svojim opisom posla, ostvaruju direktne kontakte sa klijentima odgovorni su za:

- Informisanje klijenata o pravu i načinu ostvarivanja prava na podnošenje prigovora i pritužbe;
- Omogućavanje podnošenja prigovora na propisanom obrascu,
- Prijem obraćanja u papirnom obliku, uručenje klijentu kopije predatog i zavedenog dokumenta, overenog pečatom NLB Banke AD Beograd, uz navođenje mesta, vremena, datum prijema, imena i prezimena zaposlenog koji je primio obraćanje i njegovog potpisa, a zatim hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) dostavljanje skeniranog primerka na e-mail adresu: Complaints@nlb.rs,
- Prijem obraćanja u elektronskoj formi, potvrđivanje klijentu da je isto primljeno u Banku uz naznaku da će biti odgovoreno u zakonom propisanom roku (osim ukoliko na e-mail adresi na koju se upućeno obraćanje već podešena automatska poruka o prijemu) i hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) prosleđivanje istih na e-mail adresu: Complaints@nlb.rs
- Kontaktiranje klijenata u cilju umanjenja nezadovoljstva i davanja drugih informacija, kada proceni da je isto poželjno u konkretnom slučaju, a zatim i dostavljanje povratne informacije o ishodu razgovora sa klijentom.

Ukoliko zaposleni u Banci ima pravnu dilemu u vezi sa obraćanjem klijenta, dužan je da Sekretarijatu i OJ Pravni poslovi ukaže na pravne dileme odnosno rizike za NLB Banku AD Beograd i dostavi svu relevantnu dokumentaciju.

Zaposleni Banke, u skladu sa Uputstvom NLB, ima obavezu da obavesti:

- Lice za zaštitu podataka u slučaju povrede podataka o ličnosti,
- organizacionu jedinicu za sprečavanje prevara i fizičko-tehničku bezbednost u slučaju prigovora ili drugih obraćanja koja sadrže navode da je došlo do potencijalne zloupotrebe podataka, sredstava ili da je na bilo koji drugi način došlo do manipulisanja podacima i sredstvima klijenta NLB Banke AD Beograd (u daljem tekstu: NLB Banka), suprotno procedurama NLB Banke.

UVOD, OSNOVNI POJMOVI I PROCES OBRADE OBRAĆANJA

Član 3.

Za postupanje po prigovorima klijenata ovlašćeni su zaposleni u Banci u skladu sa opisom posla i ličnom stručnošću, a po nalogu neposrednog rukovodioca na čiji zahtev su im omogućena prava pristupa Aplikaciji za prigovore.

Nadzor nad primenom internih pravila rada u procesu upravljanja prigovorima vrši direktor Kontakt centra, odnosno zaposleni koji ga u odsustvu menja.

Banka je dužna da na vidnom mestu, u poslovnim prostorijama u kojima se klijentima nude proizvodi i usluge, istakne Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora i načinu postupanja po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe i predloga za pokretanje postupka posredovanja NBS i Komisiji za hartije

od vrednosti.

Banka je dužna da, u skladu sa Pravilnikom Zaštita podataka o ličnosti, obavesti Lice za zaštitu podataka u slučaju povrede podataka o ličnosti, a u slučaju obraćanja koja sadrže navode da je došlo do potencijalne zloupotrebe podataka, sredstava ili da je na bilo koji drugi način došlo do manipulisanja podacima i sredstvima Korisnika/Banke, suprotno procedurama Banke, obaveštava se OJ Sprečavanje prevara i fizičko-tehnička bezbednost

PODNOŠENJE I PRIJEM OBRAĆANJA

Rokovi za podnošenje Prigovora

Član 4.

Regulatorne odredbe uređuju rokove za podnošenje prigovora klijenata prema sledećem:

Klijent fizičko lice, preduzetnik ili poljoprivrednik ima pravo na prigovor u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Podnosiocu prigovora se ne sme naplatiti naknada ili drugi trošak za postupanje po prigovoru.

Ukoliko je prigovor podnet po isteku propisanog roka Kontakt centar podnosioca obaveštava da je prigovor podnet po isteku roka i da nije u obavezi da razmatra prigovor, s tim što isti može razmotriti, odnosno prihvatiti, ukoliko smatra da je prigovor osnovan i o tome obaveštava nadležnu organizacionu jedinicu.

Podnošenje Prigovora preko punomoćnika

Član 5.

Uz prigovor fizičkog lica koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog pružaoca usluga i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose, a predstavljaju bankarsku i/ili poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke i kojim se uređuje tržište kapitala.

Uz prigovor pravnog lica koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim zakonski zastupnik klijenta ovlašćuje punomoćnika da u ime i za račun klijenta podnese prigovor na rad Banke i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na klijenta, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuje tržište kapitala. Ukoliko Prigovor podnese pravno lice preko punomoćnika, zaposleni Banke koji je primio prigovor ga dostavlja Kontakt centru zajedno sa posebnim punomoćjem koje se prosleđuje na proveru adekvatnosti. Ukoliko Kontakt centar proceni da punomoćje nije adekvatno, o tome se obaveštava punomoćnik uz konstataciju da prigovor neće biti uzet u razmatranje do dostavljanja ispravnog punomoćja. Odgovor se prosleđuje i zaposlenom Banke koji je primio obraćanje klijenta.

Načini i kanali podnošenja obraćanja

Član 6.

Kontakt centar, u koordinaciji sa poslovnom mrežom i drugim organizacionim oblicima/delovima/jedinicama NLB Banke kojima klijent može da dostavi obraćanje, vrši centralizovano prikupljanje i evidentiranje obraćanja klijenata upućenih NLB Banci.

Obraćanja koja su predmet procesuiranja Banke mogu se dostaviti u formi i na načine kako sledi:

- u papirnoj formi
 - neposrednom predajom u poslovnim prostorijama NLB Banke,
 - poštom, na adresu sedišta Banke.
- u elektronskoj formi
 - elektronskom poštom putem e-mail adrese prigovori@nlb.rs,
 - preko internet prezentacije NLB Banke – na početnoj stranici: *Podnesi prigovor*,
 - putem elektronskih kanala za komunikaciju sa klijentima u okviru aplikacija elektronskog i

- mobilnog bankarstva,
- kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu – korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se dopis odnosi,
- usmeno
 - putem telefona, i to ukoliko je ugovor na koji se prigovor odnosi zaključen korišćenjem ovog sredstva komunikacije na daljinu,
 - telefonskim putem pozivanjem Kontakt centra ili u neposrednom ličnom kontaktu sa zaposlenim iz poslovne mreže, i u slučaju da klijent insistira da se njegovo usmeno obraćanje tretira kao Prigovor, kada je zaposleni u obavezi da utvrdi identitet podnosioca prigovora i osnov poslovne saradnje sa Bankom, nakon čega pisanim putem informiše Kontakt centar, gde se usmeni Prigovor evidentira i dostavlja na dalje postupanje.

Shodno Zakonu o bankama, ako klijent smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog ugovora, Prigovor na postupanje Banke može uputiti rukovodiocu organizacione jedinice NLB Banke u čijem je delokrugu interna revizija, nadležnoj organizacionoj jedinici ili nadležnom organu NLB Banke. U navedenim slučajevima sa primljenim Prigovorom se postupa na isti način kao sa Prigovorima koji su primljeni preko nekog od prethodno navedenih načina.

Prijem prigovora dostavljenih poštom ili neposrednom predajom

Član 7.

Prijem pisanog obraćanja svaki zaposleni dužan je da izvrši u bilo kojoj poslovnoj prostoriji.

Prigovor u ekspozituri podnosi se na propisanom obrascu Obrazac za podnošenje prigovora 17-P-01.01.

Obaveza zaposlenog Banke koji je primio obraćanje je da:

1. identifikuje podnosioca i evidentira kontakt podatke na koje će biti poslat odgovor na obraćanje,
2. podnosiocu izda kopiju predatog i zavedenog dokumenta, odnosno dokument se mora overiti pečatom NLB Banke i na istom je obavezno naznačiti mesto, vreme i datum prijema, uz navođenje imena i prezimena zaposlenog koji je primio obraćanja i njegovog potpisa.

Zaposleni je u obavezi da kopiju obrasca sa navedenim elementima, kojom se potvrđuje prijem obraćanja uruči klijentu, a original zadržava Banka.

Sva obraćanja primljena putem pošte zavode se kroz elektronsku pisarnicu, a originali ostaju u organizacionoj jedinici iz čije nadležnosti je poslovanje na koje se obraćanje klijenta odnosi.

Radi obezbeđivanja postupanja u skladu sa zakonskim i internim rokovima, obraćanje primljeno u papirnom obliku je neophodno bez odlaganja, a najkasnije u roku od 1 radnog dana, zajedno sa pratećom dokumentacijom, skenirati i proslediti elektronskim putem na e-mail adresu: Complaints@nlb.rs.

Ukoliko klijent namerava da prigovor podnese usmeno, zaposleni koji je u komunikaciji sa njim, proverava identitet i beleži sve detalje nezadovoljstva, evidentira vreme i datum usmene komunikacije i isto dostavlja na e-mail adresu Complaints@nlb.rs.

Način prijema obraćanja elektronskim putem

Član 8.

Ukoliko klijent obraćanje uputi elektronskim putem (e-mailom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku), primalac je dužan da e-mailom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrdi prijem obraćanja, posebno vodeći računa da potvrda prijema sadrži sledeće elemente:

- Podatke o klijentu,
- Sadržinu dopisa,
- Datum i vreme prijema.

Zaposleni Banke-primalac obraćanja, bez odlaganja (a najkasnije u roku od 1 radnog dana) isti prosleđuje na

adresu Complaints@nlb.rs uz prosleđivanje i dokaza o poslatoj potvrdi prijema.

Izuzetno, u slučaju da je na prijemnoj adresi e-mail-a omogućena automatska/sistemska potvrda prijema obraćanja klijentu, koja sadrži gore nabrojane elemente realizovane kroz automatski odgovor klijentu uz prosleđivanje dostavljenog sadržaja, zaposleni — primalac obraćanja ne dostavlja potvrdu prijema klijentu.

Datumom prijema obraćanja dostavljenog elektronskom poštom ili preko internet prezentacije NLB Banke smatra se datum kada je obraćanje upućeno elektronskim putem i od tog datuma počinje računanje rokova propisanih regulativom.

Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade obraćanja u Banci

Član 9.

Zaposleni Banke koji preuzme obraćanje u dalju obradu putem Aplikacije ili kome je obraćanje prosleđeno putem e-maila, sprovodi sledeće radnje:

- Prihvatanje/ odbijanje nadležnosti

Zaposleni Banke, ukoliko je predmet obraćanja iz domena njihove nadležnosti, u obavezi je da **bez odlaganja** a najkasnije u roku od **1 (jednog) radnog dana** prihvatiti nadležnost putem Aplikacije.

Ukoliko konstatuje da predmet obraćanja nije iz domena njihove nadležnosti, zaposleni Banke je u obavezi da **bez odlaganja** a najkasnije u roku od **1 (jednog) radnog dana** obavesti Kontakt centar, odnosno odbije nadležnosti putem Aplikacije, uz argumentaciju odnosno pozivanje na nadležnost ili uputstvo/deo uputstva koje isto (ne) definiše i, ukoliko je moguće, uputi organizacionoj jedinici koju smatra nadležnom.

U suprotnom, smatraće se da je postupanje po obraćanju prihvaćeno od strane NLB Banke.

Ukoliko je obraćanje poslato putem e-mail-a Banci, zaposleni su dužni da postupe na gore opisani način i u datim rokovima, slanjem informacija o prihvatanju/ odbijanju nadležnosti, elektronskim putem na e- mail adresu: Complaints@nlb.rs.

U slučaju kada se odbije nadležnost predmeta obraćanja klijenta od strane Banke i jednog ili više drugih nadležnih organizacionih jedinica, direktor Kontakt centar ovlašćen je da samostalno odluči koja je organizaciona jedinica odgovorna i koja je u najboljoj mogućnosti da pripremi podatke za odgovor na obraćanje klijenta.

Nakon utvrđivanja nadležnosti za postupanje po konkretnom obraćanju, zaposleni Banka sprovedi sledeće aktivnosti:

- Analizira navode klijenta i dostavljene dokumentacije i prikuplja potrebne informacije;
- Dostavlja izjašnjenja (putem Aplikacije ili putem elektronske pošte slanjem e maila na adresu Complaints@nlb.rs, na navode iz obraćanja, najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana prosleđivanja u nadležnost. Na zahtev Kontakt centra, ukoliko iz sadržaja Prigovora proizlazi da je potrebno hitno preduzimanje radnji, ovaj rok može biti i kraći od 3 (tri) dana
- Dostavlja relevantnu dokumentaciju i dokaze (putem Aplikacije ili putem elektronske pošte slanjem e maila na adresu Complaints@nlb.rs) kojima se potvrđuju navodi iz izjašnjenja ili koji se uz odgovor dostavljaju klijentu i daje tumačenje istih, a radi obezbeđivanja adekvatnog odgovora;
- Po zahtevu Kontakt centra, kada to složenost odgovora zahteva, daje saglasnost na nacrt pripremljenog odgovora istog radnog dana, a najkasnije do 12h sledećeg radnog dana ukoliko je nacrt odgovora prosleđen na saglasnost prethodnog radnog dana posle 14h – osim u slučaju kada rok za odgovor ističe toga dana i kada se saglasnost daje istog radnog dana;
- Popunjava relevantna polja u Aplikaciji, a koja se odnose na informacije o klijentu i predmetu obraćanja;
- Ukoliko je u obraćanju navedeno ili je Banka prilikom obrade utvrdila da je zaposleni Banke zloupotrebio podatke, prisvojio sredstva, odao poslovnu tajnu ili na bilo koji drugi način manipulirao podacima i sredstvima klijenta suprotno procedurama Banke, dužan je da obavesti OJ Kontrolu usklađenosti poslovanja i integritet- Sprečavanje prevara i fizičko-tehnička bezbednost. Ukoliko prepozna da je potrebno angažovanje i komunikacija rukovodstva poslovne mreže i /ili rukovodstva drugih organizacionih jedinica, obaveštava Kontakt centar o istom, a radi iniciranja pravovremene komunikacije sa klijentom ili organizovanja sastanka sa klijentom, u cilju prevazilaženja sporne situacije;
- Pokreće inicijativu ka drugim organizacionim jedinicama, za rešavanje pojedinačnog ili sistemskog problema, odnosno ukazuje na potrebna unapređenja ili usklađivanje procesa/ aktivnosti/ proizvoda/

usluge/ servisa, a sve u cilju postupanja Banke u skladu sa zakonskim i regulatornim okvirima i rešavanja spornog odnosa sa klijentom mirnim putem, i

- o svim preduzetim radnjama obaveštava Kontakt centar.

U cilju dostizanja boljeg korisničkog iskustva, za odgovore na obraćanja koje nije moguće poslati u roku od 8 (osam) dana, 8. dana klijentu se dostavlja e-mail sa informacijom da je obraćanje u obradi i da će isti odgovor biti dostavljen najkasnije u narednih 7 (sedam) dana, sa navođenjem datuma isticanja roka za odgovor. Klijenta je moguće i telefonskim putem kontaktirati od strane zaposlenog iz Kontakt centra.

POSTUPAK FORMIRANJA I PROSLEĐIVANJA ODGOVORA KLIJENTU

Član 10.

Kontakt centar priprema konačan odgovor za klijenta i to: uobličava odgovor, priprema formu za slanje klijentu, stara se da je odgovor potpun, jasan i razumljiv za klijenta, da se odnosi na predmet obraćanja, kao i da je u odgovoru korišćena adekvatna i za klijenta prihvatljiva terminologija.

Ukoliko je, za potrebe pripreme potpunog odgovora za klijenta, izjašnjenje o postupanju NLB Banke i/ili relevantnu dokumentaciju dostavljalo/proveravalo više organizacionih jedinica, Kontakt centar iste objedinjuje u jedinstven odgovor klijentu.

Zaposleni u Kontakt centar, prilikom pripreme odgovora, dužan je da sprovede proveru identiteta klijenta i da na taj način spreči mogućnost eventualnih zloupotreba odnosno davanja podataka neovlašćenim licima.

Na ovaj način, pored utvrđivanja tačnosti navoda i činjeničnog stanja u vezi sa spornom situacijom sa klijentom, deluje se preventivno i u smislu sprečavanja zloupotreba odnosno davanja podataka neovlašćenim licima, podataka koji se mogu smatrati bankarskom tajnom ili podležu odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Ukoliko zaposleni koji radi pripremu konačnog odgovora iz dostavljenog prigovora, prikupljene dokumentacije i analiza utvrdi da postoje indicije da navodi iz prigovora nose regulatorni i reputacioni rizik i da navodi iz prigovora traže preduzimanje korektivnih aktivnosti, promptno obaveštava neposrednog rukovodioca da informaciju dostavi direktoru Kontakt centar ili zaposlenog koji ga menja u slučaju odsustva, i u saradnji sa njim priprema se koncept odgovora, uz uključivanje nadležnih organizacionih jedinica u NLB Banci.

U slučaju prijema obraćanja od fizičkog lica koje nije moguće identifikovati kao korisnika usluga/proizvoda NLB Banke, odnosno prijema obraćanja od članova porodice klijenta (supružnici, deca, roditelji), a koji nisu ovlašćena lica, istima se dostavlja odgovor u granicama dozvoljene komunikacije vodeći računa o nepovredivosti bankarske i poslovne tajne.

Odgovor na Prigovor, ocena osnovanosti, rok, forma i način slanja odgovora

Član 11.

Banka priprema stručno izjašnjenje o postupanju u predmetnom slučaju iz svoje nadležnosti, uz dostavljanje relevantne dokumentacije i po potrebi, sugerišu Kontakt centar uključivanje i ostalih organizacionih jedinica u NLB Banci, radi sveobuhvatne i detaljne analize prigovora.

Kontakt centar sastavlja odgovor na prigovor i stara se o postojanju obaveznih elemenata odgovora koji su propisani, potpunosti dokumentacije, razumljivosti i sveobuhvatnosti odgovora za klijenta.

Banka dostavlja odgovor na prigovor Kontakt centar koji će ga dostaviti podnosiocu u roku od najkasnije 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora u Banku.

Izuzetno, ukoliko odgovor ne može da se dostavi u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, iz objektivnih okolnosti koje ne zavise od volje Banke, taj se rok može produžiti **za još najviše 15 (petnaest) dana**, o čemu je Kontakt centar dužno da pisanim putem obavesti podnosioca prigovora u roku od **15 (petnaest) dana** od dana prijema prigovora. U obaveštenju će se jasno i razumljivo navesti razlozi zbog kojih odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Ocenu prigovora vrši Kontakt centar na osnovu odgovora Banke na pitanje da li se prigovor smatra:

- osnovanim (pozitivno rešen) — kada Banka prihvata razloge navedene u prigovoru, uz obaveštavanje podnosioca da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje; ili kao
- neosnovanim (negativno rešen) - kada Banka odbija navode iz prigovora uz obrazloženje i dokaze da nisu utvrđeni propusti i/ili nepravilnosti u radu Banke jer nisu prekršene interne procedure za rad, odredbe zakona/odluka/propisa definisane za tu oblast poslovanja, kao ni odredbe zaključenog ugovora sa klijentom i Opšti uslovi poslovanja .

Načini slanja odgovoradefinisani su Procedurom Postupanje po prigovorima, pritužbama i drugim obraćanjima klijenata.

Odgovor na prigovor potpisuju zaposleni u Kontakt centru skladu sa Pravilnikom o potpisivanju akata.

Obrazac odgovora na Prigovor postavlja se u Aplikaciju (deo Dokumenti) od strane zaposlenih iz Kontakt centra. Zaposleni Kontakt centar su obavezi da vode računa o ažurnosti obrazaca, kao i da o promenama istog, bez odlaganja, obaveštavaju sve zaposlene koji učestvuju u procesu upravljanja prigovorima.

Odgovor na Zahtev Lica za ostvarivanje prava lica iz oblasti zaštite podataka o ličnosti se dostavlja u roku propisanom Uputstvom Ostvarivanje prava lica u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti. Pripremljen odgovor se dostavlja Licu za zaštitu podataka o ličnosti na saglasnost najkasnije 5 (pet) radnih dana pre slanja odgovora Licu

PONOVLJENI PRIGOVOR

Član 12.

Ukoliko se klijent ponovno obrati Banci, a ponovno obraćanje ima isti osnov kao i inicijalno, sa/bez navođenja novog činjeničnog stanja i novih podataka od značaja za predmet obraćanja, ponovno obraćanje se evidentira kao dopuna (u vezi sa prethodnim obraćanjem) i uzima se u obzir prilikom pripreme odgovora .

Ako dodatno obraćanje sadrži činjenično stanje i podatke koji se bitno razlikuju od podataka iznetih u inicijalnom obraćanju koje je u obradi, rok za odgovor na inicijalni prigovor se može **produžiti za 15 (petnaest) dana**, pri čemu je o tome (sa navođenjem razloga) neophodno obavestiti klijenta **u roku od 15 (petnaest) dana** od prijema inicijalnog prigovora.

Ukoliko se klijent ponovo obrati Banci nakon slanja odgovora na inicijalni prigovor, a ponovno obraćanje ima isti osnov (navode i/ili zahteve) kao i inicijalni prigovor, Kontakt centar obaveštava klijenta da ponovno obraćanje nije uzeto u razmatranje, uz navođenje u tom obaveštenju da je već upućen odgovor na inicijalni prigovor sa istim osnovom i da je u njemu klijent upoznat sa svojim pravom da podnese pritužbu NBS i/ili Komisiji za hartije od vrednosti, ukoliko nije zadovoljan tim odgovorom.

POVLAČENJE PRIGOVORA

Član 13.

U slučaju da klijent nakon podnošenja prigovora, a pre dostavljenog odgovora na upućeni prigovor, želi da povuče isti, potrebno je da u pisanom obliku ili usmenim putem (u snimljenom telefonskom razgovoru sa zaposlenima iz Kontakt centra i nakon uspešne identifikacije) podnese zahtev za odustajanje ili povlačenje Prigovora.

Zaposleni u Kontakt centru neće dalje postupati po istom. U navedenom slučaju Prigovor ostaje evidentiran u Aplikaciji u definisanoj kategoriji obraćanja shodno aplikativnom rešenju.

OSTALA OBRAĆANJA

Član 14.

Ostala obraćanja klijenata ne podležu zakonskoj regulativi u smislu definisanih rokova za podnošenje Banci ili obavezne forme i sadržine odgovora. Na način i kanale podnošenja, način prijema, evidentiranje, proveru i obradu ostalih obraćanja, kao i na način slanja odgovora primenjuje se ista procedura koja se odnosi na Prigovore.

Maksimalni rok za pripremu i slanje odgovora je **15 (petnaest) dana** od dana prijema obraćanja, osim u izuzetnim situacijama kada rok može biti produžen za **15 (petnaest) dana, tako da ukupno iznosi 30 (trideset) dana**.

POSEBNI SLUČAJEVI

Obračanja sa diskriminatornom konotacijom ili sadržajem

Član 15

Na obraćanja uvredljivog ili nepristojnog sadržaja, obraćanja sa političkom, verskom, rasnom, polnom, ili bilo kojom drugom vrstom diskriminatorne konotacije ili izjava, kao i na obraćanja klijenata koji odbijaju da se identifikuju, a koji nemaju elemente prigovora, u kojima se ne traži ostvarenje ili zaštita nekog prava klijenta, šalje se tipski odgovor da isti nije uzet u razmatranje.

Obrada Obračanja anonimnog klijenta

Član 16.

Ukoliko klijent ne želi da se identifikuje, na zahtev Banke, a Banka nije u mogućnosti da utvrdi identitet klijenta, obraćanje neće biti razmatrano, o čemu se obaveštava i sam klijent, ukoliko je to moguće, na način na koji se obratio.

Nečitka obraćanja i obraćanja bez adresnih podataka

Član 17.

Na obraćanja klijenata koja:

- ne sadrže adresne podatke, kao i druge lične podatke na osnovu kojih je moguće identifikovati klijenta,
- sadrže nečitko ili neprecizno unete podatke, ili nedovoljne podatke, te na osnovu kojih nije moguće identifikovati klijenta,

a imajući u vidu tehničku nemogućnost slanja odgovora klijentu, Kontakt centar nije u obavezi da sačini i pošalje odgovor.

Obračanja pisana na stranom jeziku

Član 18.

Banka na identičan način postupa sa obraćanjima klijenata koji su dostavljeni na srpskom i engleskom jeziku.

Ukoliko klijent dostavi obraćanje na nekom drugom jeziku, biće zamoljen da isti dostavi na jedan od dva, napred navedena jezika.

Kontakt centar i Banka mogu, po potrebi, tražiti stručnu pomoć, u smislu prevodilačkih usluga, od ovlašćenog prevodioca u NLB Banci, a radi tumačenja žalbi, sugestija ili prigovora klijenta na stranom jeziku i pripreme adekvatnog odgovora klijentu na engleskom jeziku.

EVIDENCIJA I IZVEŠTAVANJE

Član 19.

Zaposleni u Kontakt centru rade kvantitativnu i kvalitativnu analizu primljenih obraćanja klijenata i mere obim i osnov obraćanja istih.

Izveštaj predstavlja skup podataka i informacija o primljenim i obrađenim obraćanjima klijenata, za određeni vremenski period. Zaposleni u Kontakt centru naročito su obavezni da analiziraju dostavljene prigovore i uzroke koji su doveli do prigovora, posebno ukoliko se identifikuje da je jedan uzrok zajednički za veći broj prigovora. U cilju ovih analiza, obrađuju se prikupljena dokumentacija i izjašnjenja koja se dobijaju od nadležnih organizacionih jedinica, analiziraju se odredbe regulative, prakse ili stavove NBS/Komisije za hartije od vrednosti, a po potrebi se mogu zahtevati i dodatna obrazloženja ili pojašnjenja.

Kontakt centar, u saradnji sa drugim organizacionim jedinicama Banke, sa posebnom pažnjom prati i analizira sporne situacije iznete u prigovorima u cilju utvrđivanja postojanja elemenata sistemskih nepravilnosti i uzroka

koji su doveli do njih. Nakon prepoznavanja spornih situacija, Kontakt centar pokreće inicijative za rešavanje pojedinačnog ili sistemskog problema odnosno, ukazuje na potrebna unapređenja ili usklađivanja procesa/ aktivnosti/ opreme/ proizvoda/ usluga/ servisa ili slično, a radi otklanjanje uzroka problema.

U slučaju sumnje na prevarnu radnju, Kontakt centar prosleđuje prigovor klijenta organizacionoj jedinici Kontrola usklađenosti poslovanja i integritet na dalje postupanje, navodeći da se sumnja na prevarnu radnju u konkretnom slučaju

Zaposleni u Kontakt centru kontinuirano prate broj prigovora koje korisnici upućuju, kao i specifična sporna pitanja koja se u prigovorima mogu pojaviti. U zavisnosti od vrste i stepena procenjenog rizika i u slučajevima ocene višeg rizika u smislu povećanog broja prigovora i/ili posledica koje konkretni prigovori mogu izazvati i eventualnog postojanja sistemskih nepravilnosti koje mogu uticati na pojavu većeg broja prigovora, Kontakt centar obaveštava nadležne organizacione jedinice.

Ukoliko se u komunikaciji sa organizacionim jedinicama nadležnim za proizvod/ uslugu/ servis/ proces, a po potrebi i Pravne poslove i sekretarijat, potvrdi povećani nivo rizika, o navedenom se obaveštava nadležni član Izvršnog odbora NLB Banke, imajući u vidu njegovu odgovornost u procesu postupanja po prigovorima. Nadležnom članu IO dostavljaju se relevantne informacije (broj prigovora/ afektovanih korisnika, predmet prigovora, opis šta je urađeno na sanaciji i rešavanju ili eventualne predloge za dalje aktivnosti koje za cilj imaju rešavanje sporne situacije).

Kontakt centar može predložiti obuke, treninge i testove radi unapređenja veština, znanja i opšte informisanosti iz delokruga zakonskih i regulatornih okvira, za definisanu ciljnu grupu, ukoliko u sadržaju obraćanja utvrdi potrebu za istim. Predlog se dostavlja OJ Ljudski resursi i organizacioni razvoj radi organizacije i sprovođenja.

Kontakt centar ukazuje i na potrebna unapređenja ili usklađivanja procesa/ aktivnosti/ opreme/ proizvoda/ servisa/ usluga ili slično, i inicijative upućuje nadležnoj organizacionoj jedinici, Internoj reviziji i OJ Kontrola usklađenosti poslovanja i integritet.

Na bazi podataka iz evidencije o Prigovorima, Kontakt centar dostavlja pregled podataka iz Aplikacije a u vezi prigovora za OJ Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi koji se dostavlja po zahtevu Komisije za hartije od vrednosti. OJ Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi vrše komunikaciju sa Komisijom za hartije od vrednosti i dostavljanje potrebnih izveštaja.

Evidencija prigovora koji se odnose na investicione i dodatne usluge je aplikativno dostupna zaposlenima u OJ Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi

MERE I POSTUPCI NA OSNOVU ZAHTEVA KOMISIJE ZA HARTIJE OD VREDNOSTI

Član 20.

Preuranjeni Prigovor

Ukoliko klijent Banke uputi pritužbu Komisiji za hartije od vrednosti (u daljem tekstu: Komisija za HOV) ili NBS, a da prethodno nije podneo prigovor NLB Banci, Komisija za HOV ili NBS će obraćanje klijenta proslediti Banci na postupanje u redovnom postupku.

O sprovedenom redovnom postupku NLB Banka obaveštava NBS, a Banka Komisiju za HOV.

Zahtev za izjašnjenje na navode iz Pritužbe

Ukoliko je klijent nezadovoljan odgovorom na Prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u roku, može pre pokretanja sudskog spora da podnese pritužbu Komisiji za HOV na e mail adresu: office@sec.gov.rs ili poštom Zorana Žunkovića 5, 11040 Beograd.

Komisija za HOV od Banke zahteva izjašnjenje, u roku navedenom u svom zahtevu/dopisu.

Banka će izjašnjenje u pisanoj formi proslediti na saglasnost i evidenciju Kontakt centru, a zatim ga dostaviti

Komisiji za HOV.

Ukoliko Komisija za HOV utvrdi da se Banka nije pridržavala odredaba zakonskih i podzakonskih akata kojima se reguliše tržište kapitala, dostavlja Banci nalaz po pritužbi.

Nalaz Komisije za HOV se dostavlja Kontakt centru koji ga prosleđuje OJ Sekretarijat za dalje koordiniranje svih aktivnosti, analizu nalaza, pripremu i dostavljanje izjašnjenja na nalaz. Nalaz i izjašnjenje OJ Sekretarijat dostavlja OJ Kontrola usklađenosti poslovanja i integritet na mišljenje. Nakon pribavljenog mišljenja i eventualnog korigovanja izjašnjenja, OJ Sekretarijat dostavlja Banci izjašnjenje na dalje dostavljanje Komisiji za HOV.

Postupak po pritužbi se okončava na jedan od sledećih načina:

- povlačenjem Pritužbe,
- dostavljanjem dokaza o otklanjanju nepravilnosti nakon čega se klijentu dostavlja obaveštenje o nalazu po Pritužbi kojim se obaveštava da je utvrđena nepravilnost otklonjena,
- dostavljanjem obaveštenja Komisije za HOV klijentu o nalazu po Pritužbi kojim se klijent obaveštava da u postupku po pritužbi nisu utvrđene nepravilnosti,
- zaključenjem sporazuma o rešavanju spora putem posredovanja.

ALTERNATIVNO REŠAVANJE SPOROVA

Član 21.

Banka obezbeđuje klijentima mogućnost vanskudskog rešavanja sporova nastalih u vezi sa pružanjem investicionih i dodatnih usluga, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom Banke na pritužbu ili načinom na koji je njegov zahtev rešen može predložiti pokretanje postupka posredovanja radi mirnog rešavanja spornog odnosa.

U skladu sa Procedurom NLB, postupak posredovanja može biti pokrenut iako prethodno nije podneta Pritužba. U tom slučaju rok za podnošenje Pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja. Nakon što pokrene postupak posredovanja, klijent više ne može podneti Pritužbu, osim ako ovaj postupak ne bude okončan obustavom ili odustankom.

Ako je Pritužba već podneta, Komisija za hartije od vrednosti će zastati sa postupanjem po Pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom, tj. obustaviće postupanje po Pritužbi do okončanja postupka posredovanja.

Postupak posredovanja moguće je pokrenuti i nakon okončanja postupka po pritužbi.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana.

Posredovanje je dobrovoljan, poverljiv i hitan postupak u kojem strane nastoje da sporni odnos reše sporazumno, uz pomoć jednog ili više posrednika izabranih sporazumom strana, u skladu sa zakonom.

Postupak posredovanja pokreće se zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju između Banke, klijenta i posrednika.

Banka sporazum o pristupanju posredovanju dostavlja Komisiji za hartije od vrednosti.

Strane slobodno sporazumno određuju posrednika, način sprovođenja postupka, mesto održavanja sastanaka i druga pitanja od značaja za sprovođenje postupka.

Svaka strana može u bilo kojoj fazi postupka odustati od daljeg učešća u posredovanju, dok posrednik može obustaviti postupak ukoliko oceni da dalje vođenje postupka nije celishodno.

Postupak posredovanja može biti okončan:

1. zaključenjem sporazuma o rešavanju spora;
2. odustankom jedne od strana;
3. obustavom postupka od strane posrednika;
4. na drugi način predviđen zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

Pokretanje ili vođenje postupka posredovanja ne utiče na pravo klijenta ili Banke da zaštitu svojih prava ostvare pred nadležnim sudom ili drugim nadležnim organom, u skladu sa zakonom.

BENEFITI I OBEŠTEĆENJA – PROCES ODOBRAVANJA

Član 22.

U cilju uspešnog rešavanja Prigovora, prevazilaženja spornih situacija u poslovnom/ ugovornom odnosu sa klijentima, kao i generalnog unapređenja korisničkog iskustva, Procedurom NLB bliže se definišu pojmovi odobravanja benefita i obeštećenja klijenata, proces odobravanja istih, kao i ovlašćenja u okviru organizacionih jedinica, a sve u skladu sa pravilima i limitima definisanim u Pravilniku Postupanje u slučajevima obeštećenja i davanja benefita klijentima i partnerima banke.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 23.

Pravilnik počinje da se primenjuje nakon dobijanja neophodnih regulatornih odobrenja, 8 (osmog) dana od dana objave na internet stranici NLB Banke ali ne pre dobijanja saglasnosti Narodne banke Srbije i registracije promene poslovnog imena i Odluke o izmenama i dopunama Odluke o osnivanju u Registru privrednih društava Agencije za privredne registre, odnosno, ne pre 01.09.2026. godine.

Danom početka primene Pravilnika Postupanje po prigovorima i pritužbama klijenata organizacione jedinice Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi NLB Banke AD Beograd u vezi sa pružanjem investicionih i dodatnih usluga 13-Pr-08, verzija 4.0, prestaje da se primenjuje Pravilnik Postupanje po prigovorima, pritužbama i drugim obraćanjima klijenata organizacione jedinice Brokerski, depozitarni i kastodi poslovi NLB Komercijalne banke AD Beograd u vezi sa pružanjem investicionih usluga, 13-Pr-08, verzija 3.0.