Na osnovu odredaba člana 10 Pravilnika o organizacionim uslovima za pružanje investicionih usluga, obavljanje investicionih aktivnosti i dodatnih usluga i upravljanje rizicima te člana 71 Statuta generalni direktor BDD Tradewin 24 AD Beograd (u daljem tekstu: „Društvo“) dana 24.10.2025. godine donosi:

PROCEDURU ZA POSTUPANJE PO PRITUŽBAMA KLIJENATA

(Prečišćen tekst)

Opšte odredbe

Član 1

U skladu sa relevantnim propisima i pozitivnim propisima Republike Srbije, Društvo Procedurom za postupanje po pritužbama klijenata (u daljem tekstu: Procedura) utvrđuje set aktivnosti vezanih za prihvatljivo i ažurno postupanje Društva po pritužbama klijenata, odnosno potencijalnih klijenata.
Procedurom se ne umanjuju, niti se na bilo koji način uskraćuju, bilo koja prava koja su klijentima Društva zagarantovana pozitivnim pravnim propisima Republike Srbije.

Član 2

Pri prijemu, razmatranju i postupanju po pritužbama klijenata, odnosno potencijalnih klijenata Društvo je obavezno da se drži sledećih načela:

1. Zaštita poverljivosti podataka o ličnosti u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije;
2. Društvo obrađuje lične podatke podnosilaca pritužbi isključivo u svrhu postupanja po pritužbama, u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i internim aktima,
3. Razmatranje, odlučivanje i postupanje po pritužbama mora se vršiti po kriterijumu hitnosti i kriteriju redosleda prijema;
4. Razmatranje i odlučivanje po pritužbama mora biti u razumnim rokovima;
5. Odlučivanje mora da bude u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije koji regulišu datu materiju.

Podnošenje pritužbi

Član 3

Pritužbu mogu podneti klijenti Društva, koji imaju poslovne odnose sa društvom ili potencijalni klijenti koji imaju nameru uspostavljanja poslovnog odnosa sa Društvom.

Pritužbe se podnose isključivo u pisanoj formi na Obrascu pritužbe koji je sastavni deo ove Procedure a nalazi se i na sajtu Društva.
Obrazac pritužbe sadrži:

- Lične podatke lica koje podnosi pritužbu i to: ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica, JMBG/MB, adresu, e-mail kontakt, kontakt telefon;
- Glavni razlog pritužbe;
- Opis predmeta pritužbe sa što više jasnih podataka i dokaza kako bi se utvrdio osnov i opravdanost pritužbe ;
- Datum podnošenja pritužbe;
- Potpis podnosioca pritužbe.

Ukoliko je podnosilac pritužbe fizičko lice, ono je dužno da istu svojeručno potpiše.

U slučaju da je podnosilac pritužbe pravno lice pritužbu potpisuje ovlašćeno lice za zastupanje, a pritužba obavezno sadrži delovodni broj i pečat privrednog društva ukoliko koristi pečat. Ukoliko privredno društvo ne koristi pečat potrebno je da dostavi odluku o tome da društvo ne koristi pečat.

Član 4

Pritužbe se mogu podneti na neki od sledećih načina:

- Neposrednom predajom pisane pritužbe u prostorijama Društva
- Slanjem pritužbe na aktuelnu adresu Društva koja je istaknuta na sajtu društva
- Slanjem skenirane pritužbe putem e-maila na mejl adresu Društva office@tradewin24.com

Član 5

Razmatraće se samo pritužbe koje su:

- u domenu odgovornosti i aktivnosti Društva,
- koje su uredno pristigle na jedan od gorenavedenih načina
- koje sadrže razumne i potkrepljive navode i dokaze
- koje sadrže sve podatke sadržane u Obrascu pritužbe

Član 6

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

Razmatranje pritužbi

Član 7

Društvo je dužno da odmah, a najkasnije narednog radnog dana, podnosiocu dostavi potvrdu o prijemu pritužbe (e-mailom ili pisanim putem). Društvo je u obavezi da pri razmatranju i rešavanju po pritužbi komunicira sa klijentima, odnosno potencijalnim klijentom jasno, jednostavnim i razumljivim jezikom i odgovara na pritužbu bez nepotrebnog odlaganja.

Član 8

Lice koje direktor Društva ovlasti za prijem pritužbi (u daljem tekstu: ovlašćeno lice) 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 ovlašćenog 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 9

Društvo klijentu, odnosno potencijalnom klijentu dostavlja svoje mišljenje u vezi sa pritužbom i obaveštavaju ih sa mogućnostima koje su im na raspolaganju.

Član 10

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 preduzete

Član 11

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

- delovodni broj Društva pod kojim je pritužba zavedena,
- ime i prezime podnosioca pritužbe,
- sektor Društva na koji se pritužba odnosi,
- predmet pritužbe,
- datum prijema pritužbe,
- datum odgovora na pritužbu,
- delovodni broj Društva pod kojim je odgovor na pritužbu zaveden.

Završne odredbe

Član 12

Ova Procedura počinje da se primenjuje sa početkom primene Pravila poslovanja Društva. Procedura se nalazi u poslovnim prostorijama Društva i zvaničnoj internet stranici Društva i na taj način će biti dostupna klijentima i trećim licima. Procedure za postupanje po pritužbama klijenata primenjivaće 8 dana po objavljivanju na internet stranici Društva a sve nakon dobijanja saglasnosti Komisije za hartije od vrednosti.

Danom stupanja na snagu ovih Procedura za postupanje po pritužbama klijenata prestaju da važe Procedure za postupanje po pritužbama klijenata od 03.04.2024.

Sastavni deo ovih Procedura je Obrazac pritužbe

BDD Tradewin 24 ad Beograd

_____

Vaso Dulović, generalni direktor