

**POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA MALIH INVESTITORA  
U HIPOTEKARNOJ BANCI AD PODGORICA**

**Podgorica, Septembar 2022.godine**



## I OSNOVNE ODREDBE

Politika upravljanja prigovorima malih investitora definiše pravila za postupanje Hipotekarne banke AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka), u postupku rješavanja prigovora malih investitora, primjenom regulatornih zahtjeva iz Zakona o tržištu kapitala ("Službeni list Crne Gore", broj 1/18) i Pravila o organizacionim zahtjevima i pravilima poslovnog ponašanja za obavljanje investicionih usluga i aktivnosti ("Službeni list Crne Gore", broj 83/18, 23/19 i 76/21).

Postupanja predviđena ovom Politikom odnose se na prigovore postojećih i potencijalnih klijenata Banke, odnosno postojećih i potencijalnih malih investitora (u daljem tekstu :Klijenti).

## II POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

Klijenti mogu podnositi prigovore u pisanom obliku, na sljedeće adrese:

Hipotekarna banka AD Podgorica Josipa Broza Tita 67/ 81 000 Podgorica (na pažnju Ekspertske funkcije za praćenje usklađenosti)  
ili na e-mail adresu [prigovori.ib@hb.co.me](mailto:prigovori.ib@hb.co.me)

Prigovor Klijenata treba da sadrži, kao minimum :

- Lične podatke klijenta (ime i prezime fizičkog lica, odnosno naziv pravnog lica/preduzetnika, adresu i/ili broj telefona, u slučaju potrebe za kontaktom);
- Predmet i opis događaja/situacije/okolnosti, uključujući i razloge koje su izazvale nezadovoljstvo Klijenta;
- ako je primjenljivo i odgovarajuću dokumentaciju.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

## III POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Odmah po prijemu prigovora, Banka će podnosiocu prigovora potvrditi prijem.

Ukoliko je primljeni prigovor nepotpun, nerazumljiv ili nejasan, prilikom potvrde prijema, Banka će od podnosioca prigovora, zatražiti dopunu istog, u roku od 3 (tri) dana od prijema prigovora.

Ukoliko podnosilac prigovora ne dopuni prigovor u roku koji mu Banka odredi, a koji ne može biti duži od 3 dana, Banka će poslati odgovor Klijentu na osnovu podataka kojima raspolaže. Ekspertska funkcija za praćenje usklađenosti, bez odlaganja, dostavljene prigovore zavodi u Evidenciju prigovora.

Po izvršenom evidentiranju prigovora, Ekspertska funkcija za praćenje usklađenosti, prati postupak rješavanja prigovora i/ili, obzirom na način dostavljanja prigovora, bez odlaganja, obavještava organizacioni dio na koji se odnosi prigovor, odnosno u čijem djelokrugu, prema unutrašnjoj organizaciji Banke, je nastao događaj/situacija/okolnost koja je predmet prigovora, uključujući i razloge za podnošenje prigovora.



Zaposleni organizacionog dijela, u čijem djelokrugu je pružanje investicionih usluga, nadležan je za rješavanje prigovora Klijenta (u daljem tekstu: Zaposleni Banke), što uključuje i cjelokupnu komunikaciju sa podnosiocem prigovora.

Zaposleni Banke, u skladu sa odredbom prethodnog stava, dužan je o svakoj preduzetoj radnji i eventualnom prekoračenju rokova bez odlaganja da obavijesti direktora organizacionog dijela u čijem djelokrugu je pružanje investicionih usluga (u dalje tekstu: Direktor), kao i Ekspertsku funkciju za praćenje usklađenosti.

S ciljem očuvanja povjerenja postojećih ili potencijalnih klijenata, kada Zaposleni Banke, procjeni da je u sklopu istog potrebno izvršiti i/ili dodijeliti određeni ustupak Klijentu, dužan je za isto pribavi pisano odobrenje od Direktora, odnosno člana Upravnog odbora zaduženog za finansijska tržišta i predsjednika Upravnog odbora (može i elektronskim putem).

U situacijama kada se procijeni da bi primljeni prigovor mogao rezultirati pravnim radnjama, za odluku o kontaktiranju pravnih stručnjaka nadležni su član Upravnog odboora za finansijska tržišta i predsjednik Upravnog odbora Banke.

Po rješavanju prigovora (preduzimanju mjera) i obavještavanju podnosioca prigovora, Zaposleni Banke dužan je da Ekspertskoj funkciji za praćenje usklađenosti, bez odlaganja, obavijesti o mjerama preduzetim u svrhu rješavanja prigovora (stranica br.2 Obrasca iz Priloga ove Politike), zajedno sa dokazom o obavještenju podnosiocu prigovora (dokaz o slanju preporučenom poštom ili e-mailom).

Po prijemu obavještenja iz prethodnog stava, Ekspertska funkcija za praćenje usklađenosti arhivira izvještaj u Evidenciju u kojoj se čuva i sami prigovor, te će o svemu napraviti odgovarajući izvještaj, odnosno obavijestiti nadležne organe Banke.

#### **IV ROKOVI ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA I PRAVA KLIJENATA**

Banka će nastojati da riješi prigovor u roku od 7 (sedam) radnih dana od prijema prigovora, odnosno dopune prigovora.

Ukoliko prigovor nije moguće riješiti u roku iz prethodnog stava, Banka će o istome obavijestiti podnosioca prigovora, kojom prilikom će pružiti i informaciju o okvirnom očekivanom trajanju rješavanja prigovora.

Po rješavanju prigovora, Zaposleni Banke će, bez odlaganja, o konačnom rezultatu obavijestiti Klijenta, putem elektronske pošte i/ili preporučenom poštom, u zavisnosti od kanala komunikacije koju je Klijent koristio za dostavljanje prigovora..

U slučaju da podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke, na raspolaganju su mu dalje zakonom predviđene mogućnosti, uključujući i pravo da prigovor podnese subjektu za alternativno rješavanje sporova u skladu sa propisom kojim se uređuje arbitraža.

## V EVIDENCIJA PRIGOVORA I ČUVANJE DOKUMENTACIJE O PRIGOVORIMA

Evidencija prigovora vodi se na način da se u zasebni registrator odlažu prigovori i izvještaji o preduzetim mjerama za rješavanje prigovora, u formi obrasca koji je sastavni dio ove Politike, a kojeg ispunjavaju i/ili potpisuju podnosilac prijave (str.1. Obrasca), kao i Zaposleni Banke (str.2. Obrasca). Uz navedeno, moguće je priložiti i drugu relevantnu dokumentaciju.

Za čuvanje dokumentacije o prigovorima i mjerama koje su povodom dostavljenog prigovora preduzete, zadužena je Ekspertska funkcija za praćenje usklađenosti Banke.

Ukoliko Banka delegira poslove iz svoje nadležnosti na druga lica, procesuiranje prigovora upućenih na rad tih lica kojima je Banka delegirala poslove i dalje su u nadležnosti Banke, tako da se eventualni prigovor upućen tim licima, neizostavno mora proslijediti Banci na mail: [prigovori.ib@hb.co.me](mailto:prigovori.ib@hb.co.me) . Zaposleni Banke, nadležni za rješavanje prigovora unutar Banke, mogu u bilo kojem trenutku zatražiti uključivanje navedenih lica u postupak po prigovoru Klijenta.

## VI ZAVRŠNA ODREDBA

Ova Politika stupa na snagu narednog dana od dana usvajanja.

**PREDSJEDNIK UPRAVNOG ODBORA**

**Esad Zaimović**

---



**PRILOG I**

**I KRATKI OPIS PRIGOVORA  
(ispunjava klijent)**

--	--

**Mjesto i datum**

--	--

**Ime, prezime JMB, adresa i email**

--

**Kratki opis prigovora**

--

**Svojeručni potpis**



## II POSTUPANJE PO PRIGOVORU (Ispunjava zaposleni Banke zadužen za rješavanje prigovora)

--	--

**Datum i vrijeme prijema prigovora**

--	--

**Organizaciona jedinica, vezani zastupnik ili treća strana na koju se prigovor odnosi**

--

**Predviđeni koraci za rješavanje prigovora**

--	--

**Predviđeno vrijeme za rješavanje prigovora**

--

**Mjere preduzete u svrhu rješavanja prigovora (rezultat)**

--	--

**Datum i vrijeme rješavanja prigovora**

--	--

**Osoba odgovorna za rješavanje prigovora – ime i prezime, potpis**