

На основу члана 42а став 3. и члана 42б став 5. Закона о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Службени гласник РС“, бр. 85/2005 и 31/2011) и члана 15. став 1. Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015 и 40/2015 – одлука УС), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У
О НАЧИНУ ЗАШТИТЕ ПРАВА И ИНТЕРЕСА КОРИСНИКА УСЛУГА
КОЈЕ ПРУЖАЈУ ДРУШТВА ЗА УПРАВЉАЊЕ ДОБРОВОЉНИМ
ПЕНЗИЈСКИМ ФОНДОВИМА

Уводне одредбе

1. Овом одлуком ближе се уређују начин заштите права и интереса корисника услуга које пружају друштва за управљање добровољним пензијским фондовима (у даљем тексту: корисник), начин подношења приговора корисника друштву за управљање добровољним пензијским фондом (у даљем тексту: друштво за управљање) и Народној банци Србије, као и њихово поступање по том приговору, те начин посредовања између подносиоца приговора и друштва за управљање.

2. Корисником, у смислу ове одлуке, сматра се члан добровољног пензијског фонда, односно обвезник уплате, као и лице које је користило услуге друштва за управљање или лице које се обратило друштву за управљање ради коришћења услуга и које је друштво за управљање као такво идентификовало.

Начин подношења приговора корисника друштву за управљање и поступање друштва за управљање по том приговору

3. Корисник може поднети приговор на рад друштва за управљање.

4. Приговор у писменој форми корисник може поднети у пословним просторијама друштва за управљање, поштом, телефаксом, преко интернет презентације друштва за управљање или електронском поштом (имејлом).

Друштво за управљање дужно је да писмени приговор корисника прими у било којој просторији у којој нуди услуге корисницима и да кориснику, на његов захтев, изда потврду о пријему приговора, с назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог код друштва за управљање које је приговор примило.

Ако корисник намерава да поднесе приговор усмено, друштво за управљање дужно је да га упозори да оно нема обавезу разматрања усменог приговора, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети.

У пословним просторијама у којима корисницима нуде услуге, друштво за управљање и његов посредник морају на видном месту истакнути обавештење о начину подношења приговора друштву за управљање, начину поступања друштва за управљање по поднетом приговору, као и о могућности и начину подношења приговора Народној банци Србије.

Друштво за управљање је дужно да обавештење из става 4. ове тачке постави и на својој интернет страници, уз обавезну назнаку адресе за пријем приговора електронским путем.

Друштво за управљање дужно је да у проспекту добровољног пензијског фонда наведе адресу за пријем приговора, број телефакса, односно адресу за пријем приговора електронским путем, као и информације из обавештења из става 4. ове тачке, а у скраћеном проспекту тог фонда – информацију о праву корисника на подношење приговора друштву за управљање и Народној банци Србије, са адресама за пријем тих приговора.

Ако је корисник поднео приговор преко интернет странице друштва за управљање или електронском поштом, друштво за управљање је дужно да одмах потврди пријем приговора.

У случају из става 7. овог члана, друштво за управљање може кориснику доставити одговор на приговор у електронском облику, потписан квалификованим електронским потписом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

5. Приговор садржи податке о кориснику из којих се несумњиво може утврдити однос с друштвом за управљање на који се приговор односи, као и разлоге за подношење тог приговора.

Корисник може поднети приговор лично или преко свог пуномоћника, односно заступника.

6. Друштво за управљање је дужно да размотри приговор и да подносиоцу приговора достави писмени одговор на начин утврђен у тачки 4. ове одлуке, најкасније у року од 30 дана од дана пријема приговора.

Одговор друштва за управљање треба да буде потпун, јасан и разумљив за корисника, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену његове основаности.

Ако друштво за управљање приговор оцени као основан, обавестиће корисника о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року за њихово отклањање и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.

Друштво за управљање дужно је да у одговору из става 1. овог члана укаже кориснику на његово право да поднесе приговор Народној банци Србије.

7. Друштво за управљање дужно је да поступак по приговору спроводи у складу са Законом о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима, овом одлуком и својим интерним актима.

Друштво за управљање не може кориснику наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Поступање Народне банке Србије по приговору

Подношење приговора

8. Ако је незадовољан одговором из тачке 6. ове одлуке или му тај одговор није достављен у року из те тачке, корисник може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије поднети предлог за посредовање или приговор.

Поступање Народне банке Србије када јој је корисник поднео приговор без претходног обраћања друштву за управљање

9. Ако јој корисник достави приговор пре достављања приговора друштву за управљање – Народна банка Србије неће разматрати наводе из тог приговора, већ ће га одмах, а најкасније наредног дана од дана пријема, проследити друштву за управљање, ради разматрања и достављања одговора кориснику на начин и у року прописаним овом одлуком, о чему ће истовремено обавестити корисника.

У случају из става 1. ове тачке, друштво за управљање дужно је да одговор упућен кориснику истовремено достави и Народној банци Србије.

Поступање Народне банке Србије по предлогу корисника за посредовање пре подношења приговора Народној банци Србије

10. Ако је подносилац приговора незадовољан одговором друштва за управљање или му тај одговор није достављен у року прописаном овом одлуком, спорни однос између корисника и друштва за управљање може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова.

Поступак посредовања у Народној банци Србије спроводе њени запослени који испуњавају услове за обављање послова посредника утврђене законом из става 1. ове тачке.

Након што се покрене поступак посредовања, корисник не може поднети приговор Народној банци Србије, осим ако је овај поступак окончан обуставом или одустанком.

Ако је на предлог корисника покренут поступак посредовања пре подношења приговора Народној банци Србије, рок прописан у тачки 12. ове одлуке не тече док траје тај поступак.

Начин подношења приговора Народној банци Србије и њено поступање по том приговору

11. Ако је незадовољан одговором друштва за управљање или му тај одговор није достављен у прописаном року – корисник може, пре покретања судског спора, поднети приговор Народној банци Србије, у писменој форми, поштом или електронском поштом (имејлом) на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет страници.

Корисник уз приговор Народној банци Србије доставља приговор који је упутио друштву за управљање, одговор на тај приговор (ако га је друштво за управљање доставило) и документацију на основу које се наводи из приговора Народној банци Србије могу ценити.

12. Корисник може поднети приговор Народној банци Србије у року од шест месеци од дана пријема одговора друштва за управљање или протека рока за његово достављање.

Ако је корисник поднео приговор након истека рока из става 1. ове тачке или након покретања судског спора из разлога због којих је поднео приговор, Народна банка Србије неће разматрати тај приговор, о чему ће обавестити корисника.

13. Народна банка Србије ће, најкасније у року од осам дана од дана пријема приговора, дописом затражити од друштва за управљање да се изјасни о наводима из тог приговора, о чему ће истовремено обавестити корисника.

14. Друштво за управљање дужно је да се о наводима из приговора Народној банци Србије изјасни у писменој форми, у року који Народна банка Србије одреди у допису из тачке 13. ове одлуке а који не може бити дужи од осам дана од дана пријема тог дописа, као и да достави доказе којима се потврђују наводи из изјашњења.

По пријему изјашњења из става 1. ове тачке, односно по протеку рока из тог става, Народна банка Србије може од друштва за управљање захтевати додатна изјашњења, односно достављање одговарајућих доказа у року који одреди у свом захтеву.

15. Народна банка Србије кориснику доставља одговор на приговор најкасније у року од три месеца од дана пријема приговора, а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за највише три месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да корисника писмено обавести пре истека рока од три месеца од дана пријема приговора.

У одговору из става 1. ове тачке, Народна банка Србије указује кориснику на могућност вансудског решавања спорног односа с друштвом за управљање у поступку посредовања, описати тај поступак и рокове за његово спровођење, те назначити да се овај поступак спроводи без наплаћивања накнаде.

16. Ако је у току поступања по приговору корисника покренут поступак посредовања – Народна банка Србије застаје с поступањем по том приговору, односно обуставиће поступање ако је посредовање окончано споразумом.

17. Народна банка Србије спроводи поступак посредовања без накнаде, с тим што евентуалне трошкове који могу настати у том поступку стране сносе саме (трошкови путовања, смештаја, неплаћено одсуство с посла итд.).

Право на приступ подацима

18. Корисник има право приступа подацима садржаним у проспекту и скраћеном проспекту добровољног пензијског фонда, правилима пословања друштва за управљање са инвестиционом политиком, правилнику о тарифи, стандардизованом обрасцу уговора о чланству у добровољном пензијском фонду, финансијским извештајима друштва за управљање и добровољног пензијског фонда и обавештењима из члана 52. Закона о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима.

Друштво за управљање је дужно да кориснику омогући непосредан увид у акте и документе из става 1. ове тачке, као и да му, на његов захтев, достави копије тих аката и докумената у писменој форми.

Друштво за управљање је дужно да кориснику, на његов захтев, на електронску адресу достави акте и документе из става 1. ове тачке у електронској форми, без накнаде.

Поред права приступа подацима из става 1. ове тачке, члан добровољног пензијског фонда има право да захтева од друштва за управљање информацију о тренутној структури имовине добровољног пензијског фонда приказаној на начин на који се, у складу са прописима, приказује у проспекту тог фонда.

Обавештавање

19. Народна банка Србије на својој интернет страници тромесечно објављује информације о приговорима који су јој упућени.

20. Друштво за управљање дужно је да води евиденцију о свим приговорима и подацима неопходним за сачињавање извештаја из тачке 21. ове одлуке.

21. Друштво за управљање дужно је да сачињава тромесечни извештај, с подацима о укупном броју приговора примљених у извештајном периоду, о броју приговора по предмету приговора, о укупном броју решених приговора у извештајном периоду и о броју приговора решених у корист корисника.

Извештај из става 1. ове тачке друштво за управљање доставља Народној банци Србије електронски, у складу са упутством којим се уређује електронско достављање података Народној банци Србије, и то најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја.

Прелазне одредбе и завршна одредба

22. Поступци заштите права и интереса корисника покренути до дана ступања на снагу ове одлуке окончаће се према одредбама прописа који су важили до тог дана.

Друштва за управљање дужна су да податке из тачке 4. став 6. ове одлуке приказују у проспектима и скраћеним проспектима почев од проспеката и скраћених проспеката које сачињавају с подацима са стањем на дан 31. децембра 2015. године.

23. Ова одлука објављује се у „Службеном гласнику РС“ и ступа на снагу 27. јуна 2015. године, осим тач. 20. и 21, које ступају на снагу 1. новембра 2015. године.

ИО НБС бр. 62
19. јуна 2015. године
Београд

Председавајућа
Извршног одбора Народне банке Србије
Г у в е р н е р
Народне банке Србије

др Јоргованка Табаковић, с.р.