

U P U T S T V O

rješavanja prigovora klijenata

OSNOVNE ODREDBE

Uputstvom se definišu minimalni standardi, usklađeni sa propisima i aktima Banke, koji za cilj imaju :

1. održavanje dobrih odnosa sa klijentima i očuvanje povjerenja u Banku, brzim i efikasnim rješavanjem prigovora,
2. otklanjanje mogućih grešaka ili propusta u poslovanju sa klijentima na najmanje štetan način,
3. analizu podataka o vrstama i porijeklu prigovora radi unaprjeđenja poslovanja.

Klijent koji je nezadovoljan prilikom pružene usluge ili korišćenja proizvoda Banke, može uputiti pisani prigovor Banci ako smatra da mu je potpuno ili djelimično povrijeđeno neko pravo iz odnosa sa Bankom, odnosno ukoliko smatra da se Banka u poslovnim odnosima sa Klijentom ne pridržava odredbi ugovora, zakona i drugih propisa.

Prigovor je pisani akt kojim Klijent (fizičko lice, korisnik usluge) stavlja do znanja Banci, da se prilikom pružene usluge ili korišćenja proizvoda Banka ne pridržava odredbi zakona, ugovora, opštih uslova poslovanja i dobrih poslovnih običaja.

Podnošenje prigovora

Klijent može podnijeti prigovor :

1. u poslovnim prostorijama Banke,
2. poštom,
3. elektronskom poštom.
4. preko društvenih mreža (facebook, instagram, linkedin, youtube).

Klijent podnosi pisani prigovor na obrascu, koji čini prilog ovog Uputstva.

Klijent koji podnosi pisani prigovor u poslovnim prostorijama Banke, predaje ga zaposlenom (menadžerima, šalt.referentima).

Kada klijent pisani prigovor dostavlja elektronskom poštom, isti se dostavlja na e-mail adresu „prigovori@prvabankacg.com“ ili drugu oficijelnu e-mail adresu Banke.

Svi primljeni prigovori se evidentiraju u Glavnu knjigu prigovora i djelovodnik interne pošte nadležne organizacione jedinice Banke.

Pisani prigovor Klijenta treba da pored ličnih podataka, sadrži opis pravne ili činjenične situacije između Klijenta i Banke koji su, po mišljenju Klijenta, suprotni odredbama zaključenog ugovora, zakona i drugim aktima, dobrim poslovnim običajima ili opštim uslovima poslovanja.

Formalno neispravan prigovor je prigovor koji ne sadrži minimum podataka o Klijentu ili opisa činjenica. O neispravnom prigovoru se klijent pisanim putem obavještava sledećeg dana, da u roku od 5 dana od prijema obavještenja učini dostupnim Banci neophodne podatke, jer će se u suprotnom smatrati da je odustao od prigovora.

Anonimni prigovori ili prigovori koji ne sadrže minimum podataka, tj.koji nisu formalno ispravni, se ne obrađuju.

Klijentu se dostavlja pisanim odgovor preporučenom poštom sa povratnicom ili lično uz potvrdu prijema na kopiji odgovora.

Ukoliko je klijent podnio prigovor elektronskom poštom, odgovor se može dostaviti u elektronskom obliku, potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis, uz obaveznu potvrdu prijema.

Rok za slanje odgovora Klijentu je 30 dana od dana prijema prigovora,

Ukoliko odgovor ne može da se dostavi najkasnije u roku 30 dana od dana prijema prigovora, iz objektivnih okolnosti koji ne zavise od volje Banke, taj se rok može produžiti za najduže 15 radnih dana, o čemu Banka pisanim putem obavještava Klijenta o navedenom, u roku od 5 radnih dana od dana prijema prigovora

Ukoliko klijent nije zadovoljan dobijenim odgovorom, može ponovo zahtijevati razmatranje prigovora Banci, po istom ili sličnom osnovu.

Klijent koji je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, može podnijeti pisani zahtjev bankarskom ombudsmanu za zaštitu svojih potrošačkih prava.

Bankarski ombudsman Banke može da:

- predloži poravnanje između klijenta i Banke,
- preporuči banci da u cilju rješavanja spora izmijeni akt, preduzme radnje ili otkloni nedostatke koji su prouzrokovali spor između klijenta i Banke,
- savjetuje klijenta za vođenje i okončanje spora.

POSEBNI SLUČAJEVI

Klijent koji uputi žalbu, upit opšte prirode, servisni zahtjev ili slično putem društvenih mreža ili drugih kanala komunikacije, potvrđuje se prijem dopisa. Klijentu se najkasnije sutra pismeno daju instrukcije i opšte informacije o zaštiti potrošačkih prava i upućuje ga na dostavljanje.

ČUVANJE DOKUMENTACIJE

Sadržaj svakog dosijea prigovora i odgovora na prigovor čuva se u skladu sa Pravilnikom o kancelarijskom i arhivskom poslovanju u materijalnoj formi sa rokom od dvije godine od dana podnošenja prigovora Banci, nakon čega se arhiviraju u skladu sa aktom koji reguliše čuvanje dokumentacije.

ZAVRŠNE ODREDBE

Odgovorno lice za rešavanje prigovora imenuje Glavni izvršni direktor.

Obrazac prigovora čini sastavni dio ovog Uputstva.

Organizacione jedinice u Banci dužne su da na vidnom mjestu istaknu ovu verziju Uputstva za potrebe Klijenata.

Uputstvo stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

PRIGOVOR

IME I PREZIME: _____
BROJ LIČNE KARTE: _____
ADRESA PREBIVALIŠTA: _____
TELEFON: _____ EMAIL: _____

OPIS PRIGOVORA :

PRILOG (ukoliko je priložena dodatna dokumentacija): _____

ODGOVOR POSLATI: a) Poštom na navedenu adresu b) Putem navedenog email-a

(Popunjava službenik Banke)

FILIJALA: _____ **BROJ PRIGOVORA:** _____

DATUM PODNOŠENJA PRIGOVORA: _____ **PRIGOVOR PREUZEAO:** _____

Služba prigovora Prve banke CG će pažljivo razmotriti Vaš prigovor i u skladu sa zakonom poslati odgovor na način koji ste naveli, u roku ne dužem od 30 dana od dana podnošenja prigovora.