

Br: 02/ 19155.6

Datum:17.06.2022.godine

Na osnovu člana 218 Zakona o kreditnim institucijama, člana 5 stava 1 alineja 5 i člana 40 Zakona o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga, člana 29 Zakona o potrošačkim kreditima, članova 43 i 63 Statuta Prve banke CG AD – osnovana 1901. godine (u daljem tekstu : „Banka“), Upravni odbor na sjednici dana 17.06.2022. godine donosi

PROCEDURU

rješavanja prigovora klijenata

1. OSNOVNI POJMOVI

Klijent je fizičko lice ili pravno lice koje koristi usluge Banke na osnovu ugovora ili drugog osnova.

Prigovor (u daljem tekstu: „Prigovor“) je pisani akt Klijenta koji smatra da se Banka u poslovnom i pravnom odnosu ne pridržava odredaba Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o potrošačkim kreditima, Zakona o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga, Opštih uslovi poslovanja, ugovora između Klijenta i Banke ili drugih referentih propisa iz oblasti zaštite potrošača.

Glavna knjiga prigovora (u daljem tekstu: „GKP“) je registar koji vodi Odgovorno lice, a može se biti u obliku dokumenta ili aplikacije. Glavna knjiga prigovora sadrži podatke o svim primljenim prigovorima, statusima prigovora, šifrom prigovora i drugim podacima iz prigovora. Ovaj knjiga predstavlja osnov za izradu izveštaja za organe Banke

Nadležna organizaciona jedinica je organizacioni dio Banke na čiji se rad podnosi prigovor ili kome pripada Klijent.

Odgovorno lice je rukovodilac Službe kontakt centra koji je u skladu sa aktom o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta ovlašćen za : rješavanje prigovora Klijenata, dostavljanje odgovora na prigovor klijentu, vođenje originalne dokumentacije po prigovorima, evidencija GKP, komunikacija sa Klijentom, izvještavanje nadležnih organa.

Ovlašćeno lice je zaposleni u organizacionom dijelu Banke zadužen za prijem pisanog prigovora, savjetovanje Klijenta o proceduri zaštite prava potrošača i potvrđivanje prijema prigovora.

2. OSNOVNE ODREDBE

Cilj ove Procedure je regulisanje postupka rješavanja pisanih prigovora klijenata podnijetih Banci.

Procedurom se bliže uređuju postupak, rokovi, nadležnosti, ovlašćenja, radnje i mjere koje se preduzimaju radi brzog i efikasnog upravljanja pisanim prigovorima klijenata, a sve u cilju zaštite prava i interesa klijenata i sprječavanja mogućeg narušavanja poslovnog ugleda Banke.

Procedurom se definišu minimalni standardi koji su u saglasnosti sa zakonskom regulativom, drugim propisima i aktima Banke, a treba da obezbijede :

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.

Prigovor je pisani akt kojim Klijent (fizičko lice, pravno lice) ili korisnik usluge koji stavlja do znanja Banci da se prilikom pružene usluge ili korišćenja proizvoda Banka ne pridržava Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o zaštiti potrošača-korisnika finansijskih usluga, Zakona o potrošačkim kreditima, ugovora između Klijenta i Banke, Opštih uslova poslovanja i dobrih poslovnih običaja.

PODRUČJE PRIMJENE

Primjena Procedure je obavezna u svim organizacionim djelovima Banke koji po prirodi posla iniciraju postupak rješavanja prigovora ili se prigovor odnosi na njihovu nadležnost, osim u slučaju kada je prigovor dostavljen neposredno Odgovornom licu.

3. REFERENTNA DOKUMENTA

- Zakon o kreditnim institucijama;
- Zakon o zaštiti potrošača ;
- Zakon o potrošačkim kreditima ;
- Zakon o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga ;
- Statut Banke ;
- Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta ;
- Opšti uslovi poslovanja.

U postupku rješavanja prigovora, primjenivaće se referentna dokumenta koji su na snazi u trenutku donošenja ove Procedure, kao i njihove kasnije izmjene i dopune koje ne zahtijevaju izmjenu ili dopunu postupka rješavanja prigovora klijenata.

4. ODGOVORNOST

Odgovorno lice za rješavanje pisanog prigovora klijenta je za odgovoran za:

- sprovođenje procedure po prigovorima klijenata i zahtjevima Centralne banke,
- blagovremeno i profesionalno rješavanje prigovora, saglasno odredbama zakona i ove Procedure,
- blagovremeno dostavljanje odgovora na prigovor klijentu na način i u rokovima propisanim zakonom i ovom Procedurom,
- zaštitu interesa i poslovnog ugleda Banke u oblasti obrade prigovora klijenata,
- blagovremeno izvještavanje o prigovorima,
- dostavljanje preporuka nadležnim organizacionim djelovima Banke u cilju otklanjanja nedostataka u procesima rada.

Ovlašćena lica za prijem prigovora odgovorna su za :

- arhivski prijem svakog pisanog prigovora i podučavanje klijenta o pravima i obavezama po ovoj Proceduri,
- procesuiranje svakog uredno podnijetog pisanog prigovora Odgovornom licu,
- obavezno izdavanje primjerka podneska sa arhivskim štambiljem,
- komunikaciju sa klijentom u postupku rješavanja prigovora, u saglasju sa neposrednim rukovodiocem i Odgovornim licem.

Direktori filijala su odgovorni za:

- isticanje Procedure u poslovnim prostorijama (verzija za klijente u prilogu),
- isticanje Opštih uslova poslovanja u prostorijama Banke,
- imenovanje ovlašćenog lica za prijem prigovora i izdavanje potvrde o prijemu prigovora,
- dostavljanje podataka klijentu i Odgovornom licu,
- komunikaciju sa klijentom u postupku rješavanja prigovora, u saglasju sa Odgovornim licem.

Sektor prodaje i Služba kontakt centra su odgovorni za :

- blagovremeno i profesionalno rješavanje prigovora, saglasno ovoj Proceduri i ovlašćenjima,
- blagovremeno dostavljanje odgovora na prigovor klijentu na način i u rokovima propisanim ovom Procedurom,
- praćenje postupka i davanje naloga ili preporuka u cilju rješavanja prigovora,
- zaštitu interesa i poslovnog ugleda Banke u oblasti obrade prigovora klijenata,
- blagovremeno izvještavanje o prigovorima,
- dostavljanje preporuka nadležnim službama u cilju otklanjanja nedostataka u procesima rada.

Služba praćenja usklađenosti poslovanja sa popisima je odgovorna je za:

- praćenje usklađenosti poslovanja banke sa propisima u dijelu zaštite prava klijenata,
- pismeno informisanje Odgovornog lica i direktora filijala o promjeni propisa iz oblasti zaštite potrošača.

5. PROCEDURA PRIGOVORA KLIJENTA

Klijent 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 Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o potrošačkim kreditima, Zakona o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga, Opštih uslovi poslovanja, ugovora između Klijenta i Banke ili drugih referentnih propisa iz oblasti zaštite potrošača.

5.1. Podnošenje prigovora

Klijent podnosi prigovor :

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

5.2. Prijem prigovora

Ukoliko Klijent usmeno prigovori i ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom, zaposleni u Banci kome se Klijent obratio je dužan da podučiti Klijenta o zaštiti prava potrošača odnosno pravu podnošenja pisanog prigovora, ukazujući mu na obaveznu sadržinu prigovora u skladu sa ovom Procedurom.

Kada Klijent podnosi pisani prigovor u poslovnim prostorijama Banke, isti se predaje ovlašćenom licu/zaposlenom u nadležnoj organizacionoj jedinici.

U svim slučajevima kada Klijent preda pisani prigovor nadležnoj organizacionoj jedinici, rukovodilac te organizacione jedinice ili zaposleni kojeg on ovlasti, dostavlja prigovor elektronskom poštom odmah na

prigovori@prvabankacg.com i na mejl adresu rukovodioca Službe kontakt centra odnosno Odgovornom licu. Original se dostavlja Odgovornom licu internom poštom.

Klijent pisani prigovor dostavlja elektronskom poštom na adrese : prigovori@prvabankacg.com, info@prvabankacg.com ili drugu zvaničnu mejl adresu Banke.

Svi primljeni prigovori, odgovori na prigovore i napomene se moraju evidentirati od strane Odgovornog lica kroz GKP odnosno arhivsku knjigu organizacione jedinice Banke.

Posebni slučajevi prigovora i zaštite potrošača su propisani tačkom 7 ovog ove Procedure.

Obrasci prigovora čine prilog ove Procedure.

5.3. Provjera prigovora

Prigovor minimalno sadrži:

- lične podatke za fizičko lice (ime i prezime, broj lične karte / pasoša, broj kreditne partije, računa ili sl. podatka na osnovu kojeg se može jasno utvrditi postojanje osnovanosti prigovora, adresu, broj telefona i po potrebi ostale podatke) i potpis,
- statusni podaci za pravno lice (ime i prezime zastupnika, PIB, broj kreditne partije, računa ili sl. podatka na osnovu kojeg se može jasno utvrditi postojanje osnovanosti prigovora, adresu sjedišta, broj telefona i po potrebi ostale podatke) i potpis zastupnika,
- opis pravnog, materijalnog ili tehničkog odnosa između klijenta i Banke koji su, po mišljenju klijenta, suprotni odredbama zaključenog ugovora, pozitivnim propisima, dobrim poslovnim običajima ili opštim uslovima poslovanja, odnosno ukoliko smatra da su mu ugrožena prava.

Ovlašćeno lice odnosno rukovodilac organizacione jedinice koja je primila prigovor vrši provjeru formalne i materijalne (pravne) ispravnosti primljenog prigovora.

U slučaju da klijent lično dostavi pisani prigovor prostorijama Banke, a ukoliko je isti nejasan ili nepotpun, Klijent se neposredno obavještava da isti dopuni potrebnim podacima. Ukoliko je prigovor dostavljen Banci na drugi način, ali ne sadrži ovom Procedurom propisane elemente, Klijent se pisanim putem obavještava odmah a najkasnije u roku od 3 radna dana od dana prijema prigovora, da u roku od 5 dana od prijema obavještenja, dopuni prigovor, jer će se u suprotnom smatrati da je odustao od prigovora.

Anonimni prigovori ili prigovori koji ne sadrže minimum podataka, tj. koji nijesu formalno ispravni se ne obrađuju, u cilju zaštite porošača i zaštite podataka o ličnosti, o čemu se stara Odgovorno lice i informiše nadležne službe.

5.4. Evidentiranje prigovora

Nakon izvršene provjere formalne ispravnosti prigovora, ovlašćeno lice koje je primilo prigovor, unosi arhivski štambilj sa brojem i datumom prijema, skenira dokumentaciju i mejlom dostavlja primljeni prigovor Odgovornom licu i neposrednom rukovodiocu, a originalni primjerak se dostavlja internom poštom Odgovornom licu.

Odgovorno lice unosi podatke iz prigovora u Glavnu knjigu prigovora (GKP).

GKP minimalno sadrži :

- ime i prezime /naziv Klijenta,
- prebivalište/boravište Klijenta i JMB za fizičko lice,
- sjedište pravnog lica, PIB, ime i prezime zastupnika za pravno lice,
- broj telefona ili kontakt,
- arhivski broj prijema prigovora,
- datum prijema prigovora,

- način prijema prigovora,
- organizaciona jedinica na kojeg se prigovor odnosi,
- osnov prigovora,
- šifra prigovora,
- status prigovora,
- datum slanja odgovora i
- napomene.

Uz popunjeni elektronski zahtjev prilaže se skenirani prigovor, koji čini sastavni dio elektronskog zahtjeva. Kompletiranjem zahtjeva kroz GKP za rješavanje istog, kao potvrda uspjeha unijetog prigovora u GKP automatski se putem mejla šalje obavještenje Odgovornom licu.

Odgovorno lice ima pravo tražiti pismeno ili usmeno mišljenje, izjašnjenje ili dokumentaciju od nadležnih službi u cilju rješavanja prigovora, dok su nadležne službe obavezne odmah postupiti po zahtjevu Odgovornog lica.

POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Nakon prijema potvrde putem mejla da je prigovor uspjehom unijet u GKP, Odgovorno lice unosi status „potpun prigovor“, a ukoliko je prigovor nepotpun zbog nedostatka minimalnih elemenata prigovora koji su utvrđeni ovom Procedurom, Odgovorno lice unosi status „nepotpun prigovor“, uz napomenu i obrazloženje osnova.

Odgovorno lice za prigovore koji su jasni i potpuni, može usmenim putem ali bez obaveze, kontaktirati Klijenta i informisati ga o zaštiti prava potrošača i pokrenutoj proceduri rješavanja i statusa prigovora. Odgovorno lice, uz saglasnost nadležnih službi, može pregovarati sa Klijentom o mogućem rješavanju prigovora prije isteka roka za odgovor na prigovor.

Kada Klijent u propisanom roku, a na zahtjev Odgovornog lica, dostavi dopunjen potpun prigovor, rok za postupanje po takvom prigovoru od strane Odgovornog lica se računa počev od prvog radnog dana nakon dana prijema potpunog prigovora,

Odgovorno lice rješava prigovor i sačinjava odgovor na prigovor i dostavlja odgovor na prigovor Klijentu, na način i rokovima propisanim ovom Procedurom. Odgovor se sačinjava u najmanje dva primjerka i to jedan primjerak za Klijenta a drugi primjerak za Banku.

Odgovorno lice dostavlja skenirani primjerak poslatog odgovora na prigovor nadležnoj organizacionoj jedinici kojoj pripada Klijent odnosno na čije postupanje se odnosi predmet Prigovora. Po dostavljenoj informaciji Odgovorno lice unosi status „riješeno“ i arhivira svu pisanu dokumentaciju.

5.5. Forma i sadržina odgovora

Nakon prikupljanja podataka i dokumentacije, Odgovorno lice priprema pisani odgovor na prigovor uz procjenu rizika i tačnosti navoda Klijenta iz prigovora.

Priprema odgovora na prigovor podrazumijeva preduzimanje neophodnih mjera i radnji radi ocjene tačnosti navoda iz prigovora Klijenta, opravdanosti navedenih zahtjeva i procjene rizika. Svi zaposleni u Banci su dužni da licu odgovornom za postupanje po prigovorima dostave precizne podatke radi sačinjavanja adekvatnog odgovora na prigovor.

Odgovor treba da:

- bude sastavljen u pisanoj formi na memorandumu Banke,

- bude uveden u djelovodni protokol sa brojem i datumom na samom odgovoru,
- bude potpisan od strane Odgovornog lica,
- bude potpun i razumljiv za klijenta,
- sadrži opis spornog odnosa,
- sadrži ocjenu osnovanosti prigovora i eventualno razloge koji su doveli do spornog odnosa, zasnovanu na činjenicama koje proizilaze iz dokumenata Banke,
- fakultativno, sadrži predlog za rješavanje spora,
- pouku Klijentu o zaštiti prava potrošača,
- bude unijet u GKP.

Ukoliko predmet prigovora implicira povećan pravni ili finansijski rizik po Banku, odnosno prijeti da preraste u potencijalni incident sa neodrživom komunikacijom, zbog izbjegavanja sankcija regulatornog tijela, vođenja sudskog ili drugog postupka, objavljivanja u medijima i slično, Odgovorno lice je u obavezi da traži mišljenje odnosno stručnu podršku od stručnih službi nadležnih za rješavanje predmeta prigovora i obavezno Službe pravnih poslova, kako bi doprinijeli kvalitativnom rješavanju prigovora.

5.6. Način i rokovi za dostavljanje odgovora klijenta

Odgovor Klijentu dostavlja se preporučenom poštom sa povratnicom ili lično uz svojeručnu potvrdu prijema od strane Klijenta.

Ukoliko je Klijent podnio prigovor elektronskom poštom (mejlom), odgovor se može dostaviti na isti način, uz obaveznu potvrdu prijema odgovora na prigovor od strane Klijenta.

Banka je dužna podnosiocu prigovora - fizičkom licu dostaviti odmah odgovor na prigovor, a najduže u roku od 8 dana od dana dostavljanja prigovora.

Banka je dužna podnosiocu prigovora - pravnom licu dostaviti odgovor na prigovor u roku od 15 dana od dana dostavljanja prigovora.

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor, radnjom ili nepostupanjem Kreditora, može podnijeti prigovor Centralnoj banci kao organu nadležnom za nadzor Banke, ako je prethodno iskoristio sve pravne mogućnosti zaštite svojih prava u postupku kod Banke.

Ukoliko odgovor na prigovor ne može da se dostavi najkasnije u zakonom utvrđenim rokovima iz objektivnih okolnosti koji ne zavise od Banke, Banka će pokušati ponovnu dostavu na način i u postupku utvrđenim odnosnim zakonom.

6. MJERE I POSTUPCI NA OSNOVU ZAHTJEVA CENTRALNE BANKE

6.1. Zahtjev za izjašnjenjem

Klijent koji je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, može, prije pokretanja sudskog spora, podnijeti prigovor Centralnoj banci ili pokrenuti postupak posredovanja, odnosno postupak arbitraže u skladu sa zakonom .

Klijent se može obratiti Centralnoj banci samo ako je prethodno iskoristio sve pravne mogućnosti zaštite svojih prava u postupku kod Banke.

Odgovorno lice je dužno da podatke o prigovorima Klijenata dostavlja Centralnoj banci na način i u rokovima koje odredi Centralna banka.

Klijent može da pokrene vansudsko rješavanje spora i podnošenjem predloga za pokretanje postupka posredovanja, odnosno postupka arbitraže, u skladu sa zakonom.

Vansudsko rješavanje sporova, primjenjuje se i na sporove između korisnika finansijskih usluga i pružalaca finansijskih usluga, utvrđenih zakonom kojim se uređuje finansijski lizing, faktoring, otkup potraživanja, mikrokreditiranje i kreditno-garantni poslovi.

Centralna banka može propisom bliže urediti postupak zaštite prava klijenata.

Odgovorno lice je dužno da dostavi podatke odnosno postupi u skladu sa nalogom ili preporukom Centralne banke.

Odgovorno lice unosi podatke u GKP o postupku koji se vodi kod Centralne banke po zahtjevu Klijenta nakon dobijanja odgovora na prigovor od strane Banke.

Odgovorno lice je u obavezi da, prije dostavljanja odgovora i podataka Centralnoj banci, traži mišljenje Službe pravnih poslova i saglasnost Upravnog odbora uz ukazivanje na obavezu postupanja po zahtjevu Centralne banke Crne Gore. Bez predmetne saglasnosti Upravnog odbora, Odgovorno lice nije ovlašćeno da odgovori i podatke učini dostupnim van Banke.

7. POSEBNI SLUČAJEVI

7.1. Obrada prigovora primljenih putem društvenih mreža i drugih kanala

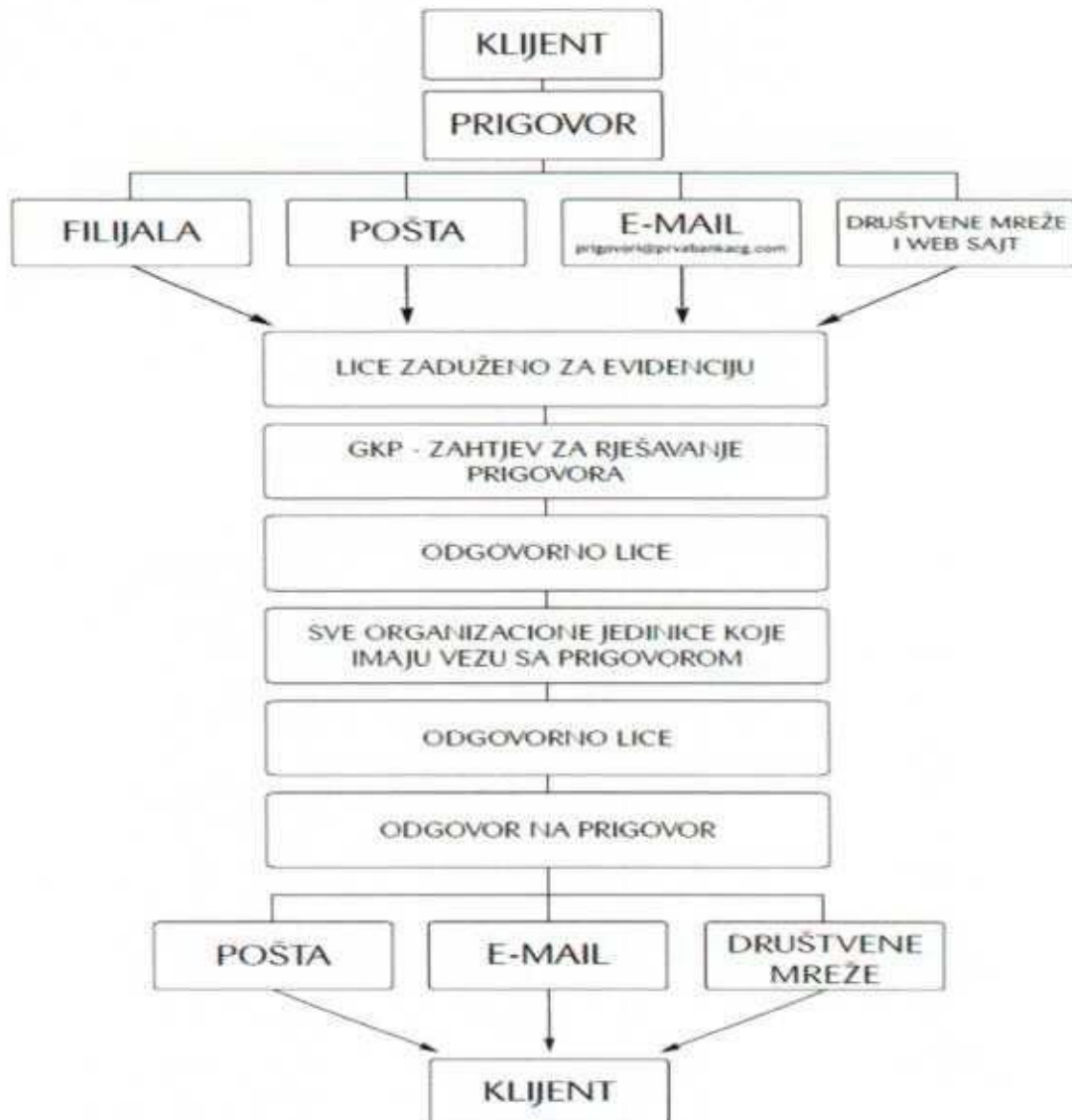
Ako klijent uputi žalbu, upit opšte prirode, servisni zahtjev ili slično putem društvenih mreža ili drugih kanala u odnosu na tačku 5.1 a koji se odnosi na prigovor u smislu zaštite klijentovih prava, zaposleni koji je odgovoran za prijem prigovora putem društvenih mreža, potvrđuje Klijentu prijem takve žalbe, upita, zahtjeva. Ovlašćeno lice Klijentu pisanim putem daje opšte informacije o zaštiti (potrošačkih) prava i upućuje ga na dostavljanje prigovora u skladu sa tačkom 5.1.

Ukoliko se žalba, upit ili zahtjev iz prethodnog stava ne odnosi na prigovor u smislu zaštite (potrošačkih) prava, obrađuje se na način i u rokovima kao da je prigovor. Nakon prijema žalbe, upita ili zahtjeva, ovlašćeno lice daje pisani odgovor Klijentu da će se isti obraditi i dobiti odgovor, uz napomenu da takva žalba, upit ili zahtjev ipak ne smatra prigovorom u smislu zaštite (potrošačkih) prava, nakon čega takvu žalbu, upit ili zahtjev dostavlja Odgovornom licu na dalji postupak.

7.2. Obrada prigovora nakon dostavljanja izjave o povlačenju

U slučaju da klijent nakon podnošenja prigovora i započete procedure obrade želi da povuče prigovor odnosno odustane od prigovora, potrebno je da dostavi pisanu izjavu o povlačenju odnosno odustajanju od prigovora, koja se može dostaviti lično, poštom ili elektronskim putem i ista se arhivira u spise predmeta zajedno sa prigovorom.

U navedenom slučaju prigovor ostaje registrovan u GKP uz napomenu o odustajanju i označavanje odgovarajućeg statusa (Riješen).



8. IZVJEŠTAVANJE O PRIGOVORIMA

Glavnoj knjizi prigovora u svakom trenutku pored Odgovornog lica za rješavanje prigovora može pristupiti : Služba marketinga, Interna revizija, Služba pravnih poslova, i Službenik za praćenje usklađenosti poslovanja Banke sa propisima, a u slučaju potrebe i drugi organizacioni djelovi i lica po posebnom ovlašćenju Upravnog odbora.

9. Čuvanje dokumentacije

Dosije prigovora/odgovora na prigovor čuva se i izlučuje u skladu sa Pravilnikom o kancelarijskom i arhivskom poslovanju u materijalnoj formi, sa rokom čuvanja od dvije godine od dana podnošenja prigovora.

Dosije svakog prigovora sadrži:

1. Prigovor klijenta sa priložima,

2. Odgovor na prigovor,
3. Prateću dokumentaciju relevantnu za rješavanje prigovora,
4. Potvrdu prijema odgovora tj. povratnicu (ili potvrda prijema od strane klijenta na kopiji odgovora ili potvrdu o prijemu elektronske pošte),
5. Pisana korepsodencija i drugi relevantni podaci.

10.2 Mjerenja

Mjerenja radi se vrše u odnosu na :

1. broj pisanih prigovora sa procentima statusa,
2. broj prigovora po vrstama osnova,
3. broj i procentualni udio osnovanih i neosnovanih prigovora,
4. broj prigovora po organizacionim jedinicama,
5. broj zahtjeva Centralne banke,

Mjerenje se vrši na godišnjem nivou.

Izveštaj o mjerenju sačinjava Služba marketinga.

6. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Forma prigovora čini sastavni dio ove Procedure.

Organizacione jedinice Banke su dužne da na vidnom mjestu odnosno na internetu, istaknu važeću verziju Procedure rješavanja prigovora klijenata za potrebe Klijenata.

Stupanjem na snagu ove Procedure, prestaje da važi Uputstvo za rješavanje prigovora broj od 5000 od 08.09.2020. godine.

Procedura rješavanja prigovora klijenata stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

Predsjednik Upravnog odbora

Telačević Tarik



Član Upravnog odbora

Stanislava Subotić



Prilog br.1
NADLEŽNE ORGANIZACIONE JEDINICE PREMA VRSTI PRIGOVORA

OSNOV PRIGOVORA	NADLEŽNOST	ORGANIZACIONA JEDINICA KOJA SE OBAVJEŠTAVA
KREDITNO-GARANTNI POSLOVI <i>Uslovi kreditiranja i izdavanja garancija, obračun kamate i naknada, instrumenti obezbjeđenja naplate, ostalo</i>	Filijala / Sektor	Sektor za poslovanje sa fizičkim/pravnim licima
DEPOZITNI POSLOVI <i>Uslovi deponovanja, obračun kamate, naknade i poreza, ostalo</i>	Filijala / Sektor	Sektor za poslovanje sa fizičkim/pravnim licima
KREDITNE I PLATNE KARTICE <i>Period izrade, funkcionisanje i autorizacija, limit, bankomat, POS terminal, obračun kamate i nakande, tehnički status, ostalo</i>	Filijala / Sektor	Sektor za poslovanje sa fizičkim/pravnim licima Sektor za digitalnu transformaciju
TRANSAKCIONI RAČUNI <i>Otvaranje, vođenje i ukidanje nacionalnih i međunarodnih transakcionih računa, raspolaganje sredstvima, ovlašćenja po računima, prinudna naplata, obračun naknada i kamata, ostalo</i>	Filijala / Sektor	Sektor za poslovanje sa fizičkim/pravnim licima Sektor za platni promet
FAKTORING <i>uslovi faktoringa, naplata, pravni instrumenti</i>	Sektor upravljanja stečenom imovinom i faktoring	Upravni odbor
OTKUP POTRAŽIVANJA <i>uslovi otkupa, pravni instrumenti</i>	Sektor upravljanja stečenom imovinom i faktoring	Upravni odbor
OSTALI POSLOVI <i>Primjedba na odnos zaposlenog prema klijentu</i>	Filijala / Sektor	Organizaciona jedinica kojem zaposleni pripada Služba ljudskih resursa

Prilog br.2

ŠIFRARIK OSNOVA PRIGOVORA

ŠIFRA	POSLOVI BANKE	PREDMET PRIGOVORA
1	KREDITNO-GARANCIJSKI POSLOVI	
110	Uslovi kreditiranja	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promjena u periodu otplate ➤ Promjena u visini kamata ili naknada ➤ Promjena sredstava obezbjeđenja ➤ Promjena uslova ugovora
120	Obračun kamata	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tačnost i pravilnost obračuna svih vrsta kamata ➤ Naplata kamata
130	Naknade po kreditnim poslovima	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tačnost i pravilnost obračuna svih vrsta naknada (odobranje, prijevremena otplate i ostalo) ➤ Naplata naknada
140	Instrumenti obezbjeđenja	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Postupanje Banke pri zahtijevanju ili promjeni vrste instrumenata obezbjeđenja ➤ Postupanje Banke pri naplati potraživanja iz sredstava obezbjeđenja
150	Ostalo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dostavljanje plana otplate suprotno ugovoru i propisima ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavještanje Klijenta o uslovima kreditiranja i poslovnom odnosu ➤ Postupanje Banke suprotno Opštim uslovima poslovanja ➤ Ne prikazivanje obračuna i objavljivanja troškova (kamata i naknada)
2	DEPOZITNI POSLOVI	
210	Uslovi deponovanja	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promjena u periodu otplate ➤ Promjena u visini kamata ili naknada ➤ Promjena instrumenata obezbjeđenja ➤ Promjena uslova ugovora
220	Obračun kamata	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tačnost i pravilnost obračuna svih vrsta kamata ➤ Naplata kamata, naknada i poreza
230	Ostalo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dostavljanje plana otplate suprotno ugovoru i propisima ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavještanje Klijenta o uslovima depozita i poslovnom odnosu ➤ Postupanje Banke suprotno Opštim uslovima poslovanja ➤ Ne prikazivanje obračuna i objavljivanja kamata i naknada
3	PLATNE KARTICE	
310	Kreditne i debitne platne kartice	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Radnje i postupci Banke prilikom izdavanja i reizdavanja svih vrsta kartica ➤ Korišćenje kartice u opštem smislu ➤ Promjena uslova ugovora ➤ Stavljnja zabrana ili ukidanja izdatih kartica ➤ Blokade kartica i chargeback
320	Ostalo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavještanje Klijenta o uslovima izdavanja, korišćenja, reizdavanja i ukidanja kartica ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavještanje Klijenta u vezi sa neophodnim informacijama iz poslovnom odnosu ➤ Postupanje Banke suprotno Opštim uslovima poslovanja ➤ Način obračuna i naplate troškova, kamata i naknada
4	TRANSAKCIONI RAČUNI	
410	Otvaranje i vođenje računa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Radnje i postupci Banke prilikom otvaranja, vođenja i ukidanja transakcionog računa ➤ Promjena uslova ugovora ➤ Neurednu i neažurnu evidenciju promjena na tom računu, ➤ Pogrešan obračun naknada za vođenje računa,

		➤ Neblagovremeno dostavljanje izvoda
420	Raspologanje sredstvima sa računa	➤ Radnje i postupci Banke prilikom izvršavanja naloga Klijenta ili drugih lica odnosno vršenja platnog prometa ➤ Punomoćja za raspolaganje sredstvima
430	Prinudna naplata	➤ Radnje i postupci Banke u sprovođenju prinudne naplate
440	Ostalo	➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavještanje Klijenta o uslovima korišćenja računa ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavještanje Klijenta u vezi sa neophodnim informacijama i poslovnom odnosu ➤ Postupanje Banke suprotno Opštim uslovima poslovanja ➤ Način obračuna i naplate troškova, kamata i naknada
5	ELEKTRONSKI SERVISI	
510	E-banking i M-banking	➤ Radnje i postupci Banke prilikom otvaranja, korišćenja u ukidanja servisa ➤ Korišćenje servisa u opštem smislu ➤ Promjena uslova ugovora ➤ Stavijanja zabrana ili ukidanja ➤ Bloкаде i povraćaji
520	Ostalo	➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavještanje Klijenta o uslovima korišćenja servisa ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavještanje Klijenta u vezi sa neophodnim informacijama i poslovnom odnosu ➤ Postupanje Banke suprotno Opštim uslovima poslovanja ➤ Način obračuna i naplate troškova, kamata i naknada
6	OSTALI POSLOVI	
600	Ostali poslovi	➤ Obuhvata sve ostale prigovore koji se ne odnose na prethodne tačke ove tabele, a predstavljaju bilansno ili vanbilansno potraživanje Banke od klijenta
7	KOMUNIKACIJA	
700	Primjedba na zaposlenog	➤ komunikacija i odnos zaposlenog prema Klijentu

