



PRVA BANKA CG

OSNOVANA 1901.

ISKUSTVO ZA NOVO VRIJEME

PROCEDURA

rješavanja prigovora klijenata

UPRAVNI ODBOR

Broj: 02/4918.6.1

Podgorica, 25.03.2024. godine

Na osnovu člana 218 Zakona o kreditnim institucijama, člana 29 Zakona o potrošačkim kreditima, člana 5 stava 1 alineja 5 i člana 40 Zakona o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga, člana 25 i 27 Zakona o zaštiti potrošača, član 56d Zakon o platnom prometu, Odluka o načinu i rokovima za dostavljanje podataka o prigovorima klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga, članova 43 i 63 Statuta Prve banke CG AD – osnovana 1901. godine (u daljem tekstu : „Banka“), Upravni odbor na 16. sjednici održanoj dana 25.03.2024. 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 referentnih 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, podacima o Klijentu i drugim podacima iz prigovora. Ovaj knjiga predstavlja osnov za izradu izveštaja za organe Banke i Centralne banke Crne Gore po osnovu Odluke o načinu i rokovima za dostavljanje podataka o prigovorima Klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga.

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

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

Ovlašćeno lice je zaposleni u organizacionom dijelu Banke zadužen za prijem pisanog prigovora ili reklamacija, savjetovanje Klijenta o postupku zaštite prava potrošača i potvrđivanje prijema prigovora, kao i dostavljanje prigovora Odgovornom licu.

2. OSNOVNE ODREDBE

Cilj ove Procedure je uređivanje postupka rješavanja pisanih prigovora Klijenata podnijetih Banci.

Procedurom se bliže uređuju postupak, rokovi, nadležnosti, ovlaštenja, 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, Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o platnom prometu, ugovora između Klijenta i Banke, Opštih uslova poslovanja Banke 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 potrošačkim kreditima;
- Zakon o platnom prometu;
- Zakon o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga;
- Zakon o zaštiti potrošača;
- Odluka o načinu i rokovima za dostavljanje podataka o prigovorima Klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga;
- Statut Banke;
- Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta;
- Opšti uslovi poslovanja Banke.

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 ove Procedure u dijelu postupka rješavanja prigovora Klijenata odnosno prava Klijenata.

4. ODGOVORNOST

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

- sprovođenje postupka po prigovorima Klijenata i zahtjevima Centralne banke Crne Gore i organa 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,
- davanje preporuka u saradnji sa stručnim službama u cilju rješavanja prigovora,
- u saradnji sa stručnim službama davanje 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 obavezama i odgovornostima po ovoj Proceduri,
- procesuiranje svakog uredno podnijetog pisanog prigovora Odgovornom licu,
- obavezno izdavanje potvrde Klijentu o prijemu prigovora,
- komunikaciju sa Klijentom u postupku rješavanja prigovora, u saglasju sa neposrednim rukovodiocem i Odgovornim licem,
- rješavanje reklamacija koje ne predstavljaju prigovor u smislu pozitivnih propisa i ove Procedure.

Direktori filijala su odgovorni za:

- isticanje Procedure u poslovnim prostorijama,
- isticanje Opštih uslova poslovanja u prostorijama Banke,
- isticanje obavještenja o načinu i mjestu podnošenja prigovora,
- 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.

Služba kontakt centra je odgovorna za :

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

Služba praćenja usklađenosti poslovanja sa popisima je odgovorna za:

- praćenje usklađenosti poslovanja Banke sa popisima u dijelu zaštite prava Klijenata,
- informisanje Odgovornog lica i nadležnog organizacionog dijela Banke o promjeni propisa iz oblasti zaštite potrošača.

5. PROCEDURA RJEŠAVANJA 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, Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o platnom prometu, Opštih uslovi poslovanja Banke, ugovora između Klijenta i Banke ili drugih 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, X, youtube i sl.).

5.2. Prijem prigovora

Ukoliko Klijent usmeno prigovori i ne bude zadovoljan dobijenim odgovorom, zaposleni u Banci kojem se Klijent obratio je dužan da poduči 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 email adresu Odgovornog lica ili Službe kontakt centra. Original se dostavlja Odgovornom licu internom poštom.

Klijent pisani prigovor dostavlja elektronskom poštom na adrese: prigovori@prvabankacg.com, info@prvabankacg.com ili drugu zvaničnu email 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, JMB, 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 (naziv i sjedište, 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 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.

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 koju se prigovor odnosi,
- osnov prigovora,
- šifra prigovora,
- status prigovora,
- datum dostavljanja 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 konfirmacija uspješno unijetog prigovora u GKP automatski se putem mejla šalje obavještenje Odgovornom licu.

Postupak rješavanja prigovora

Nakon prijema potpunog prigovora, Odgovorno lice ima pravo tražiti pisano ili usmeno mišljenje, izjašnjenje ili dokumentaciju od nadležnih službi o navodima iz prigovora u cilju rješavanja prigovora, dok su nadležne službe obavezne odmah bez odlaganja postupiti po zahtjevu Odgovornog lica.

Odgovorno lice, 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 prigovoraprije isteka roka za odgovora 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 „riješen“ i arhivira cjelokupnu 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 Odgovornom licu blagovremeno dostave precizne podatke radi sačinjavanja odgovora na prigovor.

Odgovor treba da:

- bude sačinjen u pisanoj formi na memorandumu Banke ili emeilom,
- bude uveden u djelovodni protokol sa brojem i datumom na samom odgovoru,
- bude ručno ili elektronski 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 i podnošenju prigovora Centralnoj banci Crne Gore i na mogućnost alternativnog rješavanja spora.

Ukoliko predmet prigovora implicira povećan pravni ili finansijski rizik po Banku, odnosno prijeteći 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 kvalitetivnom rješavanju prigovora.

5.6. Način i rokovi za dostavljanje odgovora Klijentu

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.

Prigovor iz oblasti potrošačkih kredita

Banka je dužna podnosiocu prigovora kod potrošačkih kredita - fizičkom licu dostaviti odmah odgovor na prigovor, a najduže u roku od 8 dana od dana dostavljanja prigovora, odnosno ukoliko je primljeni prigovor nepotpun, nerazumljiv ili nejasan, rok od 8 dana se račun od dana prijema potpunog prigovora.

Banka je dužna podnosiocu prigovora kod potrošačkih kredita - pravnom licu dostaviti odgovor na prigovor u roku od 15 dana od dana dostavljanja prigovora, odnosno ukoliko je primljeni prigovor nepotpun, nerazumljiv ili nejasan, rok od 15 dana se račun od dana prijema potpunog prigovora.

Ukoliko odgovor na prigovor ne može da se uruči na adesu koju je Klijent naveo u ugovoru ili u prigovoru, smatra se da je odgovor na prigovor uredno uručen danom slanja odgovora od strane Banke na adesu koju je Klijent naveo u ugovoru ili u prigovoru.

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor, radnjom ili nepostupanjem Banke, može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore

Prigovor iz oblasti platnog prometa

Ukoliko Klijent smatra da se Banka ne pridržava zakonskih propisa iz oblasti platnog može Banci podnijeti prigovor.

Banka je u obavezi da najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora dostavi odgovor na prigovor na papiru, emailom ili drugom trajnom mediju, odnosno ukoliko je primljeni prigovor nepotpun, nerazumljiv ili nejasan, rok od 15 dana se računa od dana prijema potpunog prigovora. U slučaju da Banka na uredno podnijeti prigovor ne može dostaviti odgovor iz razloga na koji ne može uticati, poslaće Klijentu Obavještenje sa obrazloženjem tog razloga najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. U obavještenju Banka će navesti rok u kojem će dostaviti odgovor, koji ne smije biti duži od 30 dana od dana kada je Banka primila prigovor.

Ukoliko odgovor na prigovor ne može da se uruči na adesu koju je Klijent naveo u ugovoru ili u prigovoru, smatra se da je odgovor na prigovor uredno uručen danom slanja odgovora od strane Banke na adesu koju je Klijent naveo u ugovoru ili u prigovoru.

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor, radnjom ili nepostupanjem Banke, može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore čije je sjedište u Podgorici, Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br.6, Prigovor Centralnoj banci Klijent može uputiti: u pisanoj formi na naprijed navedenu adresu sjedišta; Putem e-maila: zaštita.potrošača@cbcg.me.

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

Klijent može dati predlog za pokretanje postupka medijacije Centru za alterativno rješavanje sporova <https://centarzaars.me>. Ovaj predlog možete podnijeti poštom na adresu ul. Serdara Jola piletića bb, Podgorica, ili emailom na centarzaars.me.

6. MJERE I POSTUPCI NA OSNOVU ZAHTJEVA CENTRALNE BANKE

6.1. Zahtjev za izjašnjenjem

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 polugodišnje, i to do 15 jula za period od 01. januara do 30. juna tekuće godine, i najkasnije do 15 januara za period od 01.jula do 31. decembra prethodne godine, u skladu sa Odlukom o načinu i rokovima za dostavljanje podataka o prigovorima Klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga.

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

Odgovorno lice, nakon prijema zahtjeva Centralne banke Crne Gore po osnovu prigovora Klijenta koji je dostavljen Centralnoj banci Crne Gore, unosi podatke u GKP o postupku koji se vodi kod Centralne banke po zahtjevu Klijenta..

Odgovorno lice je u obavezi da, nakon dobijanja izjašnjenja rukovodioca nadležne organizacione jedinice o navodima iz prigovora Klijenta koji se obratio Centralnoj banci Crne Gore, a 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 i isti dostavlja Odgovornom licu na dalji postupak.

Ukoliko se žalba, upit ili zahtjev iz prethodnog stava ne odnosi na prigovor u smislu zaštite (potrošačkih) prava, ne obrađuje se na način i u rokovima kao u slučaju postupanja po prigovoru. Nakon prijema žalbe, upita ili zahtjeva, Odgovorno 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.

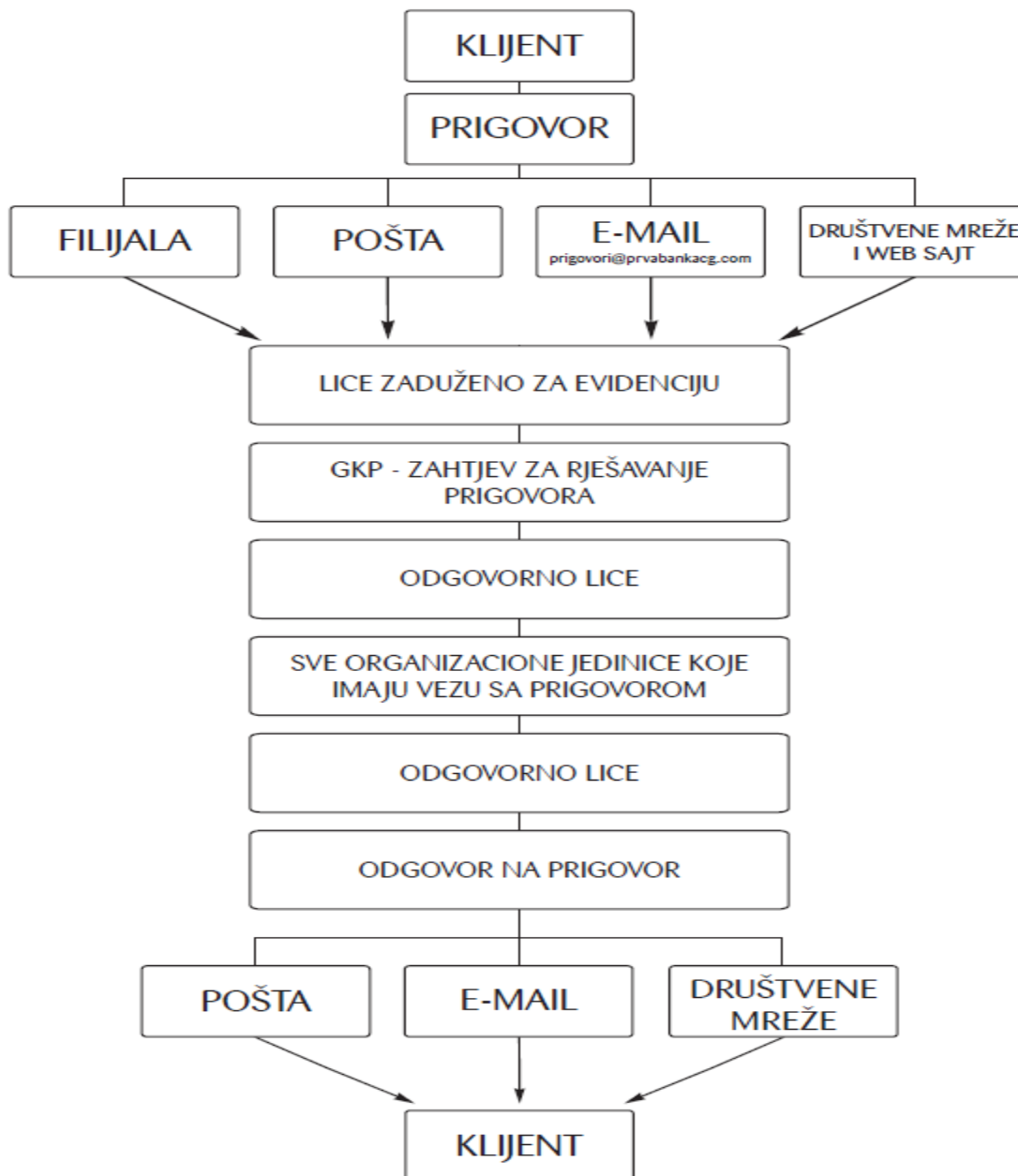
7.2. Obrada prigovora nakon dostavljanja izjave o povlačenju

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).

7.3 Reklamacije

Reklamacija ne predstavlja prigovor, kako je definisano ovom Procedurom ili pozitivnim propisima, već nastali spor, po pravilu tehničke prirode, ali se ne ograničava samo na isti, koji Klijent prijavi direktno Ovlašćenom licu nadležnog organizacionog dijela Banke, a koju reklamaciju mogu odmah da riješe bez uključivanja drugih službi, i bez sprovođenja postupka od strane Odgovornog lica.



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 sa posebnim ovlašćenjem Upravnog odbora.

Odgovorno lice izvještava Upravni odbor o prigovorima po pravilu kvartalno, a po zahtjevu i češće.

Odgovorno lice je dužno da izvještava Centralnu banku Crne Gore u skladu sa Odlukom o načinu i rokovima za dostavljanje podataka o prigovorima klijenata kreditnih institucija i korisnika finansijskih usluga.

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. 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 Odgovorno lice uz podršku stručnih službi.

11. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Obrazac prigovora čini sastavni dio ove Procedure.

Organizacione jedinice Banke su dužne da na vidnom mjestu u službenim prostorija, i na zvaničnoj internet stranici istaknu važeću Proceduru rješavanja prigovora klijenata.

Stupanjem na snagu ove Procedure, prestaje da važi Procedura rješavanja prigovora broj od 02/19155.6 od 17.06.2022. godine.

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

UPRAVNI ODBOR
Zamjenik predsjednika
mr Milan Perović

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

ŠIFRARNIK 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 otplata i ostalo) ➤ Naplata naknada
140	Instrumenti obezbjeđenja	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Postupanje Banke pri zahtjevanju 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 obavješćavanje 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 obavješćavanje 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 ➤ Stavljanja zabrana ili ukidanja izdatih kartica ➤ Blokade kartica i chargeback
320	Ostalo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavješćavanje Klijenta o uslovima izdavanja, korišćenja, reizdavanja i ukidanja kartica ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavješćavanje 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-PLATNI PROMET	
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 ➤ Neuredna i neažurna evidencija promjena na računu ili prenos sredstava, ➤ Pogrešan obračun naknada za vođenje računa, ➤ Neblagovremeno dostavljanje izvoda, ➤ izdavanje platnih instrumenata i/ili prihvatanje platnih transakcija; ➤ izvršavanje novčanih doznaka; ➤ usluge iniciranja plaćanja; ➤ usluge pružanja informacija o računu
420	Raspologanje sredstvima sa računa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Radnje i postupci Banke prilikom izvršavanja naloga Klijenta ili drugih lica odnosno vršenja platnog prometa ➤ Punomoćja za raspologanje sredstvima
430	Prinudna naplata	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Radnje i postupci Banke u sprovođenju prinudne naplate
440	Ostalo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavješćavanje Klijenta o uslovima korišćenja računa ➤ Neblagovremeno i nepotpuno obavješćavanje 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Radnje i postupci Banke prilikom otvaranja, korišćenja u ukidanja servisa ➤ Korišćenje servisa u opštem smislu ➤ Promjena uslova ugovora ➤ Stavljanja zabrana ili ukidanja ➤ Blokade i povraćaji
520	Ostalo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Komunikacija i odnos zaposlenog prema Klijentu

Prilog br.4 Obrazac prigovora za pravna lica

PRIGOVOR

NAZIV: _____
PIB: _____
SJEDIŠTE : _____
IME I PREZIME ZAKONSKOG ZASTUPNIKA/OVLAŠĆENO LICE: _____
TELEFON: _____ **E-MAIL:** _____

OPIS PRIGOVORA :

PRIOLOG (ukoliko je priložena dodatna dokumentacija): _____

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

(Popunjava službenik Banke)
FILIJALA/SEKTOR: _____ **PRIGOVOR PRIMIO :** _____
DATUM PODNOŠENJA : _____ **ARHIVSKI BROJ/PEČAT:** _____

Odgovor na prigovor se dostavlja u roku od 15 dana od dana podnošenja urednog prigovora.