

Procedura:

POSTUPANJE PO PRIGOVORIMA KLIJENATA U INTESA LEASINGU

Šifra dokumenta:	ILB-04/44
Pripadnost:	Odeljenje pravnih i opštih poslova
Predmet:	Predmet ove procedure je postupak obrade prigovora, molbi, zahteva, sugestija kao i evidencija pohvala klijenata Lizinga, kao i postupak obrade zahteva NBS po osnovu ispitivanja osnovanosti prigovora klijenta. Procedurom je obuhvaćeno i izveštavanje prema NBS, matičnoj grupaciji i organizacionim delovima unutar Banke.
Broj Odluke o usvajanju:	IO 1/2015
Datum primene:	03.03.2015.

Autor:	Odeljenje pravnih i opštih poslova	Marija Chatzimpyros, rukovodilac Odeljenja pravnih i opštih poslova <i>M. Chatzimpyros</i>
Odobrio:	Sektor za upravljanje proizvodima i prodaju	Ivan Jauković, direktor <i>Ivan Jauković</i>
	Sektor za finansije, planiranje i operativne poslove	Slavko Dukić, direktor <i>Slavko Dukić</i>
	Predsednik Izvršnog odbora	Nebojša Janićijević, predsednik IO <i>Nebojša Janićijević</i>

SADRŽAJ

1. PRIMENA.....	3
2. REFERENTNA DOKUMENTA.....	3
3. TERMINOLOGIJA	3
4. DIJAGRAM TOKA.....	5
5. DETALJNI OPIS	7
5.1 Predmet i uvodna objašnjenja.....	7
5.2 Podnošenje i prijem prigovora	8
5.2.1 Kanali komunikacije	8
5.2.2 Podnošenje prigovora.....	8
5.3. Nadležnost za obradu prigovora	9
5.3.1 Nadležnost svih odeljenja.....	9
5.3.2 Nadležnosti Sektora za upravljanje proizvodima i prodajom.....	10
5.4. Nadležnost Službe	10
5.4.1 Evidencija i obrada prigovora/zahteva klijenata	10
5.4.2 Evidencija i obrada pohvala i sugestija klijenata	12
5.4.3 Odluke o povraćajima sredstava po prihvaćenim prigovorima klijenata.....	12
5.5. Odgovor klijentu na podneti prigovor	12
5.6 Prijem i evidencija zahteva upućenih od strane NBS	14
5.6.1 Obrada i rešavanje zahteva NBS.....	14
5.6.2 Odgovor po zahtevu NBS.....	15
5.6.3 Vansudsko rešavanje spornog odnosa posredovanjem NBS (medijacija).....	15
5.7. Način i tok izveštavanja o podnetim prigovorima	16
5.7.1 Izveštavanje Službe prema ostalim organizacionim delovima Banke	16
5.7.2 Izveštavanje prema NBS	16
5.7.3 Izveštavanje prema Odeljenju za kontrolu usklađenosti.....	16
6. ODOGOVORNOST I OVLAŠĆENJA.....	17
7. DOKUMENTA NIŽEG NIVOA.....	17
8. PRILOZI.....	17
9. TABELA IZMENA.....	17

1. PRIMENA

Ovu proceduru primenjujuće u svom radu, a vezano za prigovore, sugestije, molbe i pohvale zaposleni sledećih sektora i službi:

- Služba za poslovnu podršku
- Sektor za upravljanje proizvodima i prodaju
- Odeljenje pravnih i opštih poslova
- Sektor za finansije, planiranje i operativne poslove
- Odeljenje kreditne analize
- Ostali organizacioni delovi Lizinga koji prime prigovor/zahtev od strane klijenta

2. REFERENTNA DOKUMENTA

1. Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji Intesa Leasing doo Beograd
2. Etički kodeks Banca Intesa
3. Zakon o finansijskom lizingu
4. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga
5. Odluka o načinu postupanja banke i davaoca lizinga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i načinu postupanja NBS po obaveštenju tih korisnika
6. Zakon o posredovanju u rešavanju sporova
7. Zakon o zaštiti podataka o ličnosti
8. Uputstvo o elektronskom dostavljanju podataka o prigovorima korisnika i klijenata koje Banka dostavlja Narodnoj banci Srbije

Primenjuju se važeće verzije napred pomenutih propisa i akta Banke, izuzev ukoliko njihove naknadne izmene i dopune ne zahtevaju i izmenu ili dopunu ovog dokumentovanog procesa rada, u kom slučaju će se pristupiti izmeni/dopuni Procedure.

3. TERMINOLOGIJA

Lizing – Intesa Leasing d.o.o. Beograd

Služba – Služba za poslovnu podršku, Odeljenje pravnih i opštih poslova

Saradnik – Saradnik za rešavanje prigovora u službi za poslovnu podršku, u Odeljenju pravnih i opštih poslova i po potrebi saradnik u Sektoru za upravljanje proizvodima i prodaju

Klijent – Pod pojmom klijenta, za potrebe ovog akta, podrazumeva se bilo koje fizičko lice, pravno lice i preduzetnik koje koristi ili je koristilo usluge Lizinga

NBS – Narodna banka Srbije

Zahtev NBS – Pisani zahtev NBS upućen Lizingu da se Lizing pisano izjasni na navode klijenta koji se nezadovoljan odgovorom Lizinga na prethodno uložen prigovor, obratio NBS (**zahtev za izjašnjenjem**).

Preuranjeni prigovor – klijent se direktno obratio NBS povodom nekog prigovora, bez prethodnog obraćanja Lizingu. NBS takav prigovor prosleđuje Lizingu i isti se tretira na identičan način kao svi ostali prigovori.

Registrar primljenih zahteva od NBS - evidencija koja se vodi u Službi, sadrži sve originalne zahteve primljene od NBS u pisanoj formi

Matična Banka – Intesa Sanpaolo Grupa

ZZKFU – Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga

Prigovor – izraženo mišljenje klijenta (pisanim putem) da se Lizing ne pridržava odredbi Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju ove usluge, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s klijentom.

Usmeni prigovor - Pored zakonom definisanog prigovora, ovom procedurom predviđa se i „usmeno prigovaranje”, kao faza koja prethodi prigovoru. Isto ukazuje na postojanje problema pre nego što je (potencijalno) zvaničan prigovor u pisanoj formi uložen od strane klijenta. Usmeno prigovaranje nije obuhvaćeno izveštajima prema NBS i koristi se kao podatak za potrebe izveštavanja u Banci i prema Matičnoj Banci. U smislu obrade usmenih prigovora, Služba postupa na identičan način kao i prema pisanim prigovorima (osim u delu gde je to drugačije definisano).

Obrazac prigovora klijenta – slobodna pisana forma ili na zvaničnom sajtu Lizinga – (kontakt forma) koja sadrži **obavezne elemente prigovora**: podatke o klijentu, oblast na koju se obraćanje odnosi, detaljan opis prigovora, kao i datum ulaganja prigovora.

Zahtev ili molba – predstavlja izraženo pitanje/molbu ili zahtev klijenta da Lizing postupi u skladu sa istim, s tim da u obraćanju klijent ne sugerise grešku Lizinga. Lizing, u skladu sa propisima, ne izveštava NBS o molbama i zahtevima klijenata, međutim, u postupku obrade, prema njima postupa identično kao i sa prigovorima (osim u delu gde je to drugačije definisano).

Sugestija – obraćanje klijenta u kom klijent iznosi mišljenje vezano za proizvode i usluge Lizinga. Preciznije, sugestijom klijent predlaže poboljšanja ili implicitno zahteva određenu aktivnost Lizinga koja bi trebalo da dovede do poboljšanja proizvoda ili usluge.

Knjiga evidencije - Lizing vodi poseban registar u koji unosi sve podnete prigovore/pohvale. Knjiga evidencije sastoji se od potpisanih Obrazaca prigovora koje klijent popunjava na licu mesta prilikom podnošenja prigovora.

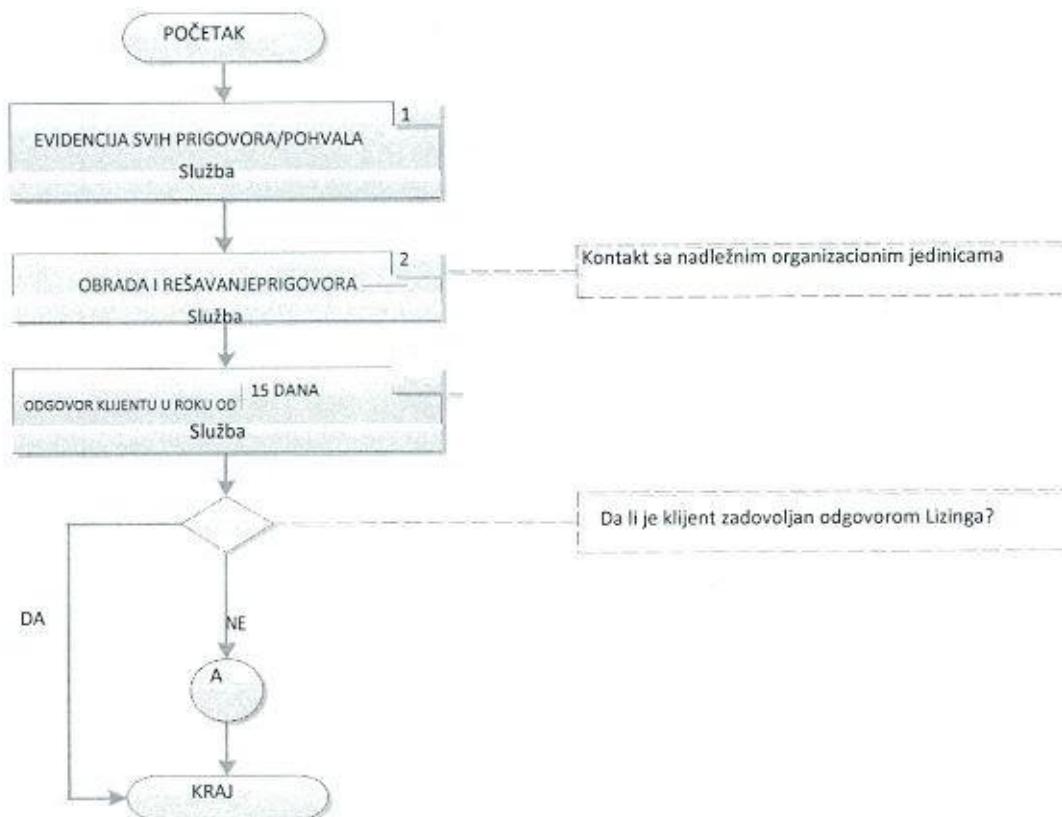
Izveštaji o prigovorima – Izveštaji koje Služba dostavlja organizacionim delovima u Lizingu, NBS ili Matičnoj grupaciji.

Posredovanje – postupak, u kojem strane dobrovoljno nastoje da sporni odnos reše putem pregovaranja, uz pomoć jednog ili više posrednika, koji stranama pomaže da postignu sporazum. Ako NBS, na osnovu izjašnjenja Lizinga, oceni da po predmetu prigovora nije reč o povredama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i da je moguće mirno rešenje spornog odnosa, na predlog korisnika ili Lizinga, sprovešće se postupak rešavanja spornog odnosa između klijenta i Lizinga uz učešće NBS, postupak posredovanja sprovode zaposleni u NBS – posrednici, koji su za to ovlašćeni odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji.

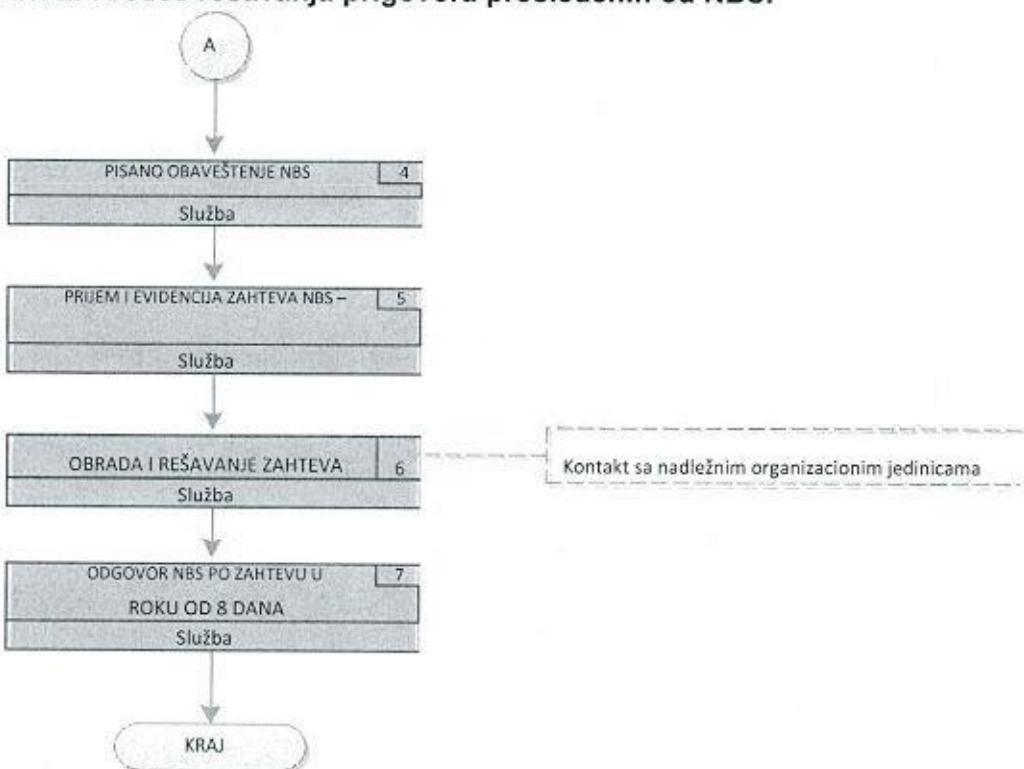
Direktor Sektora – u smislu ove procedure predstavlja Direktora Sektora za upravljanje proizvodima i prodajom

4. DIJAGRAM TOKA

Dijagram br. 1: Proces prijema prigovora/pohvala klijenata, obrade, i odgovora klijentu u sedištu lizinga.



Dijagram br. 2: Proces rešavanja prigovora prosleđenih od NBS.



5. DETALJNI OPIS

5.1 Predmet i uvodna objašnjenja

Predmet ove procedure je postupak obrade prigovora, molbi, zahteva, sugestija kao i evidencija pohvala klijenata Lizinga, kao i postupak obrade zahteva NBS po osnovu ispitivanja osnovanosti prigovora klijenta. Procedurom je obuhvaćeno i izveštavanje prema NBS, matičnoj grupaciji i organizacionim delovima unutar Lizinga.

Prigovori koje upućuju klijenti Lizinga, mogu biti po osnovu:

- 1 LIZINGA
- 11 PREDMETA LIZINGA
- 110 Lizing dat sa valutnom klauzulom
- 111 Primenjen kurs valute u obračunu i naplati novčane obaveze
- 112 Lizing dat u dinarima
- 113 Revalorizacija lizinga datog u dinarima
- 114 Vraćanje predmeta lizinga
- 115 Mogućnost prevremene otplate
- 116 Uslovi i način prenosa svojine nad predmetom lizinga
- 117 Naknada štete
- 118 Prijava docnje Kreditnom birou
- 119 Raskid ugovora o lizingu
- 12 KAMATE
- 120 Obračun redovne kamate/lizing naknade
- 121 Promenljivost kamatne stope
- 122 Metod obračuna kamate
- 123 Obračun zatezne kamate
- 13 NAKNADE
- 130 Naknade (vrste)
- 131 Promenljivost naknada
- 132 Obračun naknade za prevremenu otplatu
- 133 Obračun ostalih ugovorenih naknada
- 14 INSTRUMENTI OBEZBEĐENJA OTPLATE
- 140 Mogućnost i zamena jemstva - jemca
- 141 Uslovi izdavanja garancije
- 142 Prava i obaveze po osnovu date polise osiguranja
- 143 Prava i obaveze po osnovu date zaloge
- 144 Vraćanje instrumenata obezbeđenja otplate po isteku ugovornog odnosa
- 15 OBAVEŠTAVANJE
- 150 Obaveštavanje u predugovornoj fazi - potpuna i razumljiva ponuda
- 151 Razlika u uslovima datim u ponudi, nacrtu ugovora i ugovoru
- 152 Obaveštavanje o promenljivoj nominalnoj kamatnoj stopi
- 153 Obaveštavanje o pravu davaoca lizinga da proda predmet lizinga
- 154 Obaveštavanje o sporednim uslugama
- 155 Izmena obveznih elemenata ugovora
- 156 Izmena drugih elemenata ugovora
- 157 Obaveštavanje o stanju duga
- 16 OSTALO
- 160 Ostalo

Šifrarnik je dat u skladu sa izveštajem koji Davalac lizinga dostavlja NBS, a u skladu sa Odlukom o načinu postupanja banke i davaoca lizinga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i načinu postupanja NBS po obaveštenju tih korisnika, odnosno Uputstvom o elektronskom dostavljanju podataka o prigovoru korisnika i klijenata koje Banka dostavlja NBS.

5.2 Podnošenje i prijem prigovora

5.2.1 Kanali komunikacije

Klijent upućuje prigovor Lizingu ako smatra da se Lizing ne pridržava preuzetih obaveza i za to koristi sve raspoložive kanale komunikacije. Lizing će na identičan način postupati po prigovorima koji su prosleđeni na srpskom i engleskom jeziku, dok će, ukoliko je prigovor prosleđen na nekom drugom jeziku, pošiljalac (klijent ili potencijalni klijent) biti zamoljen da prigovor dostavi na jedan od dva napred navedena jezika. Takođe, Lizing će sa istom dužnom pažnjom obrađivati sve prigovore bez obzira na kanal komunikacije kojim se klijent obratio Lizingu i to u skladu sa ZZKFU i Etičkim kodeksom Banka Intesa.

Klijent prigovor može uputiti Lizingu u pisanoj formi i predmet ove procedure je postupanje Lizinga isključivo po prigovorima u pisanoj formi. Usmeni prigovori mogu biti izjavljeni ali o njima se NBS ne obaveštava i služe samo za potrebe internog izveštavanja.

Prigovor koji se odnosi na rad Lizinga u smislu: da se Lizing ne pridržava odredbi zakona, opštih uslova posovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom, klijent obavezno podnosi u pisanoj formi, propraćeno ličnim podacima i adekvatnim razlozima za prigovor.

Prigovori klijenata se u Lizingu primaju putem:

- telefona – usmeni prigovor
- elektronske pošte: ilb.legal@intesaleasing.rs
- faksa: +381112025433
- pošte: Služba za poslovnu podršku, Odeljenje pravnih i opštih poslova, na adresu sedišta društva
- ličnog kontakta, kada klijent predaje pisani prigovor lično
- preko odgovarajuće kontakt forme na zvaničnoj internet strani Lizinga
- nekom drugom organizacionom delu Lizinga koji nije nadležan za postupanje po prigovorima klijenata

Odgovor klijentu, u formi pisma, nosi zavodni broj dodeljen iz delovodne knjige Lizinga.

Prigovori klijenata mogu biti prosleđeni Lizingu od strane NBS – preuranjeni prigovor.

5.2.2 Podnošenje prigovora

Sedište Lizinga - Ukoliko klijent lično podnosi prigovor u sedištu Lizing društva, odnosno u bilo kom organizacionom delu lizinga društva, Klijentu je neophodno omogućiti podnošenje prigovora

na licu mesta. Ovaj prigovor potpisuju klijent i zaposleni koji je primio prigovor, i jedan primerak se uručuje klijentu. Prethodno je potrebno da zaposleni Lizing društva koji prima prigovor, nedvosmisleno utvrdi identitet klijenta (osim u situacijama kada klijent želi da ostane anoniman).

Potpisani Prigovor se skenira i dodeljuje se putem e-maila nadležnoj službi na postupanje u zavisnosti od toga šta je suština istaknutog prigovora.

Sam prigovor se odlaže u Knjigu evidencije, koji se čuva u sedištu Lizinga.

Kontakt forma - klijent popunjava formular na web stranici Lizinga www.intesaleasing.rs. Takvo obraćanje će automatski biti prosleđeno Odeljenju pravnih poslova, ali u proces obrade ulazi tek nakon verifikacije saradnika Odeljenja pravnih poslova za obradu prigovora. Verifikacija se sastoji u tome da saradnik za obradu prigovora prema sadržaju dopisa definiše da li je u pitanju prigovor, molba, zahtev ili sugestija, i u tom slučaju ga prosleđuje dalje na obradu, ili prigovor definiše kao neispravan (u slučajevima kada se se ne može proceniti o kakvom se obraćanju radi – npr. nejasno ili uvredljivo obraćanje, obraćanje koje nema veze sa Lizingom, itd.). U ovom slučaju ovakvo obraćanje klijenta će biti preusmeravana na e-mail Službe, te će se u tim situacijama unos prigovora, zahteva/molbi i dr. obavljati na identičan način kao i u situacijama kada obraćanje stigne putem elektronske pošte.

Elektronska pošta - Ukoliko klijent uputi prigovor na mail adresu kontakt@intesaleasing.rs saradnik u Odeljenju pravnih poslova, zavodi obraćanje klijenta u knjigu evidencija vodeći računa o svim bitnim elementima prigovora kao i svim ostalim relevantnim detaljima neophodnim za dalje postupanje po prigovoru.

Ukoliko klijenti proslede prigovore na druge e-mail adrese (koje nisu u nadležnosti Službe) postupa se u skladu sa tačkom 5.3.1.ove Procedure.

Pošta - Ukoliko je prigovor stigao na adresu Službe za poslovnu podršku ili Odeljenju pravnih poslova putem pošte, vrši se evidentiranje prigovora u knjigu evidencije kao i situaciji kada klijent lično doneše prigovor u Službu, zatim kod preuranjenih prigovora pristiglih od strane NBS, kao i prigovora koje su klijenti uložili preko drugih organizacionih delova u Lizingu, a koji nisu nadležni za postupanje po prigovorima.

5.3. Nadležnost za obradu prigovora

5.3.1 Nadležnost svih odeljenja

U skladu sa ovom procedurom, svako zaposleno lice Lizing društva je nadležno da primi prigovor klijenta i dostavi ga na dalje postupanje Odeljenju pravnih i opštih poslova.

Usmeni prigovor – Svaki zaposleni Lizing društva ukoliko je u mogućnosti, treba da u okviru svojih nadležnosti i znanja, pokuša da reši usmene prigovore u toku istog dana, eventualno narednog dana, te on preduzima dalje korake za to (ovo iz razloga efikasnije obrade prigovora a u cilju eliminacije

nezadovoljstva klijenta). Nakon rešavanja prigovora, ukoliko je to moguće i ukoliko taj zaposleni raspolaže potrebnim znanjem, usmenim putem klijentu pruža odgovor na prigovor. Pre toga će se konsultovati sa Odeljenjem pravnih i opštih poslova u vezi preciziranja odgovora na prigovor.

Pisani prigovor - Ukoliko zaposleno lice koje je primilo prigovor, nije u mogućnosti da prigovor reši ili klijent nije zadovoljan ponudjenim rešenjem prigovora, isti prosleđuje Odeljenju pravnih i opštih poslova, u dalju nadležnost putem e-mail korespondencije (u skladu sa načinom opisanim u tački 5.2.2).

Zaposleni koji je primio prigovor, a koji nije u mogućnosti da isti reši, je u obavezi da prigovor dostavi Službi istog dana kada je prigovor primljen, a najkasnije narednog radnog dana.

Ukoliko klijent ne želi da podnese pisani prigovor u samom sedištu Lizing društva, potrebno je da zaposleno lice Lizing društva, ga informiše o ostalim načinima, odnosno kanalima preko kojih se klijent Lizingu može obratiti prigovorom.

Sam prigovor se odlaže u Knjigu evidencije podnetih prigovora i pohvala (registrator), koja se čuva u Odeljenju pravnih i opštih poslova.

Napomena: prilikom davanja odgovora na prigovor, neophodna je dalja saradnja svih organizacionih delova Lizinga sa Službom, po pitanju pružanja informacija o klijentu ili prigovoru, ukoliko je to potrebno.

5.3.2 Nadležnosti Sektora za upravljanje proizvodima i prodajom

Svi prigovori klijenata koji su prosleđeni Službi, bez obzira na kanal prijema, se evidentiraju u knjigu evidencija. U postupku rešavanja prigovora saradnik će proceniti da li postoji potreba da se isti prosledi nadležnom Direktoru za upravljanje proizvodima i prodajom, kako bi se u koordinaciji sa saradnikom za rešavanje prigovora ispitali navodi klijenta i ocenila osnovanost prigovora.

Uzimajući u obzir specifičnost saradnje između Lizinga određenih klijenata, odnosno postojanje „relationship manager“ odnosa, ukoliko se nezadovoljan klijent obrati relationship manageru odnosno nadležnom Direktoru za upravljanje proizvodima i prodajom, potrebno je da se u okviru poslovne mreže Sektora za upravljanje proizvodima i prodajom, razreši nastala situacija bez uključivanja Službe, a u cilju što efikasnijeg usluživanja klijenta. Ukoliko konkretnu situaciju nije moguće razrešiti na navedenom nivou ili je stav klijenta da želi da podnese prigovor, Direktor Sektora za upravljanje proizvodima i prodajom, je dužan da prigovor prosledi Službi - Odeljenju pravnih poslova putem pošte ili e-mail kanala.

U slučaju kada saradnik u Službi postupa po prigovoru ovih klijenata, odgovor klijentu, po potrebi, sačinjava se uz konsultacije sa nadležnim Direktorm Sektora (odnosno asistentom).

Na predlog službe Izvršni odbor Lizinga, donosi Odluku o povraćaju sredstava po osnovanom ili prihvaćenom prigovoru klijenta.

5.4. Nadležnost Službe

5.4.1 Evidencija i obrada prigovora/zahtega klijenata

Bez obzira na način prijema prigovora, Služba pristupa obradi i rešavanju prigovora što podrazumeva ispitivanje opravdanosti navoda u prigovoru kao i prikupljanje relevantnih informacija i dokumentacije od klijenta i/ili organizacione jedinice Lizing društva, ukoliko za tim postoji potreba.

Bez obzira na osnov prigovora, pre nego što se pristupi postupku rešavanja prigovora, neophodno je da Saradnici dođu do detaljnijih podataka o predmetu i klijentu.

Saradnici, ukoliko postoji potreba da se sa klijentom razjasne sporni momenti u prigovoru ili se, na nivou Službe, proceni da u vezi sa prigovorom može postojati regulatorni ili reputacioni rizik, mogu da kontaktiraju klijenta telefonom. U tim situacijama, Saradnik poziva klijenta sa telefona „Avaya“.

Obaveza Saradnika je da u komentaru samog poziva po prigovoru unese datum i vreme pozivanja klijenta i po potrebi ostale relevantne informacije (razlog pozivanja, broj koji je pozvan, itd.)

Bitni elementi prigovora u smislu obrade i evidencije su:

- tip klijenta
- tip zahteva (grupa, osnov i podosnov prigovora)
- datum prijema prigovora/zahteva
- datum dospeća
- raspoloživi lični podaci o podnosiocu
- predmet prigovora/zahteva
- prilozi
- datum odgovora klijentu
- sadržaj odgovora
- datum zatvaranja prigovora/zahteva

U postupku ispitivanja navoda iz prigovora (bez obzira da li se radi o fizičkom ili pravnom licu) i njegove obrade, Saradnici, pošto prethodno pribave celokupnu činjeničnu građu, mogu da se obrate drugim organizacionim delovima Lizinga nadležnim za obavljanje posla koji je predmet prigovora, kao i njihovim rukovodiocima. Isti su dužni da pruže odgovarajuće odgovore na zahtev Službe, u roku od 5 (pet) radnih dana, a po osnovu svih aspekata spornog ugovornog odnosa, odnosno navoda koji proizilaze iz prigovora klijenta.

Pre nego što pristupi rešavanju prigovora, Služba za obradu prigovora, mora sa posebnom pažnjom da utvrdi da li će odgovor po prigovoru uključivati saopštavanje podataka finansijske prirode, podatke o stanju uplata, obračunu kamate, obračun rate i svih drugih podataka koji se mogu smatrati bankarskom tajnom ili podležu odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu poverljivi podaci). U svim takvim slučajevima, dužan je da sprovede utvrđivanje identiteta klijenta i na taj način speći mogućnost eventualnih zloupotreba odnosno davanja podataka neovlašćenim licima (detaljnije u tački 5.5)

Služba u postupku rešavanja prigovora ispituje opravdanost navedenih zahteva klijenta i tačnost navoda, kao i usklađenost sprovedenih postupaka prema klijentu sa propisanim procedurama po tom osnovu u Lizingu. Kada je potrebno hitno postupati u rešavanju prigovora u interesu klijenta i/ili

Lizinga, Služba je ovlašćena da zahteva od organizacionih delova da se odnose prioritetno prema istaknutim zahtevima u rešavanju prigovora.

Komunikacija sa nadležnim organizacionim delovima će se odvijati preko e-maila.

Prilikom analize prigovora Služba polazi od utvrđivanja kakve i čije aktivnosti je on posledica, odnosno šta je prigovor uzrokovalo.

Ukoliko se ustanovi da postoje štetne posledice koje mogu biti:

- Operativni rizik - materijalna šteta za Lizing
- Regulatorni rizik, opasnost penalizacije Lizinga od strane državnih organa
- Reputacioni rizik

Ili da je prigovor uzrokovani:

- Kršenjem internih akata Lizinga
- Postupanjem zaposlenih sa ostalim štetnim posledicama

u postupanje po prigovoru posebno se uključuju rukovodilac odeljenja gde je to lice zaposleno.

Na osnovu valorizacije ovih posledica Služba odlučuje da li su ispunjeni ovi uslovi, te u situacijama postojanja štetnih posledica koje se mogu kvalifikovati operativnim rizikom u smislu Procedure za upravljanje operativnim rizicima ILB -03-P-1, isti je neophodno prijaviti Odeljenju kreditne analize koji je dužan da isti uvrsti u Serenity sistem.

5.4.2 Evidencija i obrada pohvala i sugestija klijenata

Klijenti Lizingu mogu proslediti pohvale na rad zaposlenih kao i na rad Lizinga preko kanala navedenih u tački 5.2.1. Pohvale se evidentiraju na isti način kao i prigovori, uz odabir opcije „Pohvala“. Pored evidencije u aplikaciji, saradnik pohvalu, putem e-mail-a prosleđuje zaposlenom ili organizacionom delu na koji se pohvala odnosi kao i nadležnom rukovodiocu zaposlenog odnosno organizacionog dela.

Sugestije klijenata se takođe, od strane Službe, evidentiraju u knjigu evidencije. Nadležnom organizacionom delu sugestije se prosleđuju putem elektronske pošte. Služba prati sugestije klijenata i to u smislu da kada se primeti povećan broj sugestija na određeni proizvod/poslovni proces predlaže se da nadležni organizacioni deo izvrši analizu tog poslovnog procesa i eventualno unapredi isti u skladu sa poslovnom politikom Lizinga. Služba za obradu prigovora koji obrađuje primljenu sugestiju u obavezi je da se zahvali klijentu na saradnji i prosleđenoj sugestiji.

5.4.3 Odluke o povraćajima sredstava po prihvaćenim prigovorima klijenata

Kada se utvrdi da je klijent opravdano podneo prigovor odnosno da je prigovor osnovan, te da je klijent oštećen, Služba može predložiti donošenje Odluke o povraćaju sredstava po osnovano rešenom prigovoru klijenta, koju potom daje dostavlja IO na razmatranje i usvajanje.

Služba može oceniti da je prigovor klijenta neosnovan, posmatrano iz ugla procedura u Lizingu, ali da je zbog reputacionog rizika ili značaja klijenta za Lizing, potrebno prigovor prihvatiti. U tom slučaju, Služba može doneti predlog odluke o povraćaju sredstava. U tim slučajevima saradnik zatvara postupanje sa ovim prigovorom sa statusom „Rešen – prihvачen neosnovan“.

Za sprovodjenje Odluke zadužuje se Sektor za finansije, planiranje i operativne poslove. U tom smislu, potpisana Odluka dalje se prosleđuje na izvršenje nadležnom Sektoru. O sprovedenoj Odluci Služba se obaveštava povratno putem e-mail od strane organizacionog dela koji je Odluku sproveo. Svaka sprovedena Odluka uz odgovarajući prigovor po kome je postupano, u originalu se čuvaju u registratoru.

5.5. Odgovor klijentu na podneti prigovor

Usmeni prigovor - Klijentu se može odgovoriti usmenim putem, na usmeni prigovor, opisano u okviru tačaka 5.2.2., 5.3.1., 5.3.2. i 5.4. korišćenjem Avaya telefonskog aparata (kada će razgovor biti snimljen). U skladu sa zahtevom klijenta Saradnik može dostaviti odgovor na prigovor pisanim putem.

Pisani prigovor - Služba je dužna da po podnetom pisanim prigovoru, nakon sprovedenog postupka ispitivanja navoda iz prigovora i ocene osnovanosti prigovora, klijentu dostavi pisani odgovor i to najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora” (čl. 42. st. 2 ZZKFU, i tačka 2. st. 3 Odluke o načinu postupanja banke i davaoca lizinga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i načinu postupanja Narodne banke Srbije po obaveštenju tih korisnika). U cilju kvalitetnije brige o klijentima kao i povećanja zadovoljstva klijenata, zatim povećanja efikasnosti rada na obradi prigovora klijenata, Služba definiše interne rokove odgovora na prigovore, a koji mogu zavisiti od tipa obraćanja, oblasti na koju se prigovor odnosi i/ili segmenta kom klijent pripada (ili nekog drugog

kriterijuma). Ukoliko se u postupku obrade prigovora utvrdi da je za rešavanje prigovora potreban vremenski period duži od 15 dana, Služba je dužna da u zakonskom roku od 15 dana o istom obavesti klijenta odnosno saopšti razloge zbog kojih dolazi do produženja roka za odgovor.

Odgovor Službe treba da bude potpun i razumljiv za klijenta, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora.

Ukoliko je prigovor ocenjen kao osnovan, Služba obaveštava klijenta da li su razlozi zbog kojih je uložen prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje, kao i predlog za rešenje spornog odnosa. U odgovoru se navodi da klijent treba da potvrди prijem odgovora i izjavi da li je saglasan sa istim, kako bi Služba dobila povratnu informaciju. U slučaju da klijent ne odgovori smatraće se da je saglasan sa istim.

Ukoliko je prigovor klijenta ocenjen kao neosnovan, u odgovoru se navode razlozi zbog kojih je došlo do spornog odnosa (tj. zašto Lizing prigovor smatra neosnovanim) i zahteva se da potvrdi prijem odgovora (kako je navedeno i u prethodnom stavu). U slučaju da klijent ne odgovori smatraće se da je saglasan sa istim.

Odgovor na pisani prigovor Služba dostavlja klijentu putem pošte ili elektronske pošte. Prilikom odgovora putem pošte, Služba šalje preporučeno pismo uz povratnicu, a u slučaju odgovaranja putem elektronske pošte od klijenta se traži potvrda o prijemu. Služba dostavlja odgovor putem kanala komunikacije koji je klijent koristio za ulaganje prigovora, izuzev u situacijama kada:

- je prigovor uložen u sedištu Lizinga ili podnet direktno Službi – tada se klijentu odgovara putem pošte na adresu registrovanu u bazi podataka Lizinga ili na e-mail, a u skladu sa zahtevom klijenta.
- Klijent zahteva odgovor putem drugog kanala u odnosu na onaj kojim je prigovor uložen.
- se na nivou Službe proceni da je klijentu svrshodnije odgovoriti drugim kanalom u odnosu na onaj koji je korišćen za ulaganje prigovora

U navedenim situacijama, odgovor na prigovor klijenta se prosleđuje na kontakte (adresa za poštu ili e-mail adresu) koji su registrovani u bazi podataka Lizinga. Međutim, u situacijama kada klijent zahteva prosleđivanje odgovora na kontakt koji se ne nalazi u bazi podataka Lizinga, primenjuje se sledeće - ako je prigovor uložen putem:

Kontakt forme ili e-mail kanala - Kada klijent uloži prigovor preko kontakt forme na sajtu Lizinga uz navođenje e-mail adrese ili poštanske adresu koja se razlikuje od podataka koji se nalaze u bazi podataka Lizinga ili uloži prigovor sa e-mail adresu koja nije registrovana u bazi podataka Lizinga potrebno je da:

- Saradnik u Službi za poslovnu podršku kontaktira klijenta (isključivo na broj telefona koji je evidentiran u bazi podataka Lizinga) kako bi se potvrdila verodostojnost uloženog prigovora odnosno definisao kanal odgovora. Saradnik obavlja taj razgovor sa klijentom putem telefona. Saradnik u razgovoru sa klijentom utvrđuje identitet klijenta kroz informacije o prigovoru (da li je klijent uložio prigovor, o čemu se u prigovoru radi i sl.). Potvrđivanjem identiteta klijenta tj. verodostojnosti uloženog prigovora, saradnik dogovara kanal odgovora i odgovarajuću adresu (koja ne mora biti adresa ili e-mail iz baze podataka Lizinga).
- Saradnik beleži informaciju o tom razgovoru u vidu službene beleške, i datum razgovora i broj na koji je klijent pozivan, kao i komentar u vezi sa dogovorenim kanalom odgovora).
- U situacijama kada klijent, koji je uložio prigovor, saopšti, u toku tog razgovora, da više

ne koristi e-mail adresu registrovanu u bazi podataka Lizinga i/ili da se ne nalazi više na prijavljenoj adresi (i da mu samim tim odgovor na prigovor ne može biti isporučen na te kontakte), saradnik će zamoliti klijenta, da u što kraćem vremenskom periodu, ažurira podatke dostavljanjem novih podataka Lizingu

- Ukoliko kontakt sa klijentom putem telefona nije moguće ostvariti i samim tim nije moguće obvestiti klijenta o potrebi da se odgovor prosledi na adresu ili e-mail koji je registrovan u bazi podataka Lizinga, a u slučaju da odgovor podrazumeva slanje poverljivih podataka, saradnik će proslediti obaveštenje klijentu (na kontakt koji je klijent naveo u svom obraćanju) da je odgovor moguće proslediti isključivo na adresu ili e-mail koji su registrovani u bazi podataka Lizinga.

Odgovor klijentu, na njegov pisani prigovor, prosleđen putem elektronske pošte, zavodi se i čuva se dokaz o dostavljenom odgovoru sa povratnicom u knjizi evidencije.

Sedište lizinga - kada je klijent uložio pisani prigovor u sedištu lizinga, a u okviru samog prigovora kao kanal odgovora naveo neku drugu adresu ili e-mail (u odnosu na one registrovane u bazi podataka Lizinga) i na tom obrascu se svojeručno potpisao, saradnik može odgovoriti na adresu ili e-mail koju je klijent naveo na obrascu.

Odgovor klijentu, na njegov pisani prigovor, zavodi se u delovodnu knjigu Lizinga:

- original – dostavlja se klijentu, potpisuju rukovodilac Odeljenja pravnih i opštih poslova/direktor Sektora za upravljanje proizvodima i prodaju
- skenirana kopija potписанog odgovora zajedno da dokazom o dostavljenom odgovoru se čuva u knjizi evidencije.

5.6 Prijem i evidencija zahteva upućenih od strane NBS

NBS se obraća Lizingu po osnovu prigovora koje su klijenti naslovili na NBS u dva slučaja:

- Ako klijent uputi obaveštenje NBS, a prethodno se nije prigovorom obratio Lizingu, NBS neće razmatrati navode iz obaveštenja, već će odmah isto proslediti Lizingu radi razmatranja i upućivanja odgovora klijentu (*preuranjeni prigovor*)

Ako je klijent nezadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u zakonskom roku, klijent može, pre pokretanja sudskog spora, NBS podneti pritužbu, u pismenoj formi (u daljem tekstu: pritužba), ako smatra da se davalac lizinga ne pridržava odredbi zakona, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju ove usluge, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s podnosiocem prigovora. Nakon prijema pritužbe, NBS će od davaoca lizinga na kog se pritužba odnosi zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze – u roku koji mu ona odredi u svom zahtevu.

5.6.1 Obrada i rešavanje zahteva NBS

Primljeni zahtevi u Službi od strane NBS koji se odnose na *preuranjeni prigovor* zavode se u knjigu evidencije.

Po prijemu zahteva NBS da se Lizing pisano izjasni na navode klijenta, Služba ispituje navode iz prigovora klijenta dostavljenog NBS na način identičan postupku objašnjrenom u 5.4.1. Odgovor se na zahtev NBS priprema u skladu sa konkretnim zahtevima NBS, i ovaj odgovor spada u isključivu nadležnost Odeljenja pravnih poslova i usklađenosti poslovanja.

5.6.2 Odgovor po zahtevu NBS

Odeljenje pravnih poslova prosleđuje NBS izjašnjenje o navodima klijenta elektronskim putem ili putem pošte. U izuzetnim situacijama biće neophodno izvršiti konsultacije sa zaposlenim koji je učestvovao u samom odnosu koji je sporan, i povodom koga je upućen prigovor, ali sam odgovor na zahtev NBS, priprema Odeljenje za pravne i opštne poslove.

Pismeno izjašnjenje po zahtevu Narodne banke Srbije, dostavlja se u roku od osam dana od dana prijema zahteva.

Nakon dostavljenog izjašnjenja na pritužbu, Narodna banka Srbije može zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu, a može obaviti i kontrolu, odnosno nadzor u skladu sa odredbama ZZKFU.

U slučaju da iz bilo kojih razloga izjašnjenje ne bude dostavljeno NBS u propisanom roku, ili se ne dostave traženi dokazi, Narodna banka Srbije može, bez obzira na dalje postupanje po pritužbi, postupiti prema Lizingu u skladu sa odredbama ZZKFU, odnosno Odluci o načinu postupanja banke i davaoca lizinga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i načinu postupanja NBS po obaveštenju tih korisnika.

Narodna banka Srbije obaveštava Lizing o nalazu po pritužbi u roku predviđenim ZZKFU. Ako se nalazom po pritužbi utvrdi da se Lizing nije pridržavao odredbi ZZKFU i drugih propisa ili Opštih uslova poslovanja kojima se uređuju finansijske usluge ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na

te usluge – Narodna banka Srbije donosi rešenje kojim se Lizingu nalaže da otkloni utvrđene nepravilnosti i da joj o tome dostavi dokaz u roku utvrđenim tim rešenjem. Ukoliko iz bilo kojih razloga dodje do situacije da su Lizingu naložene mere za otklanjanje nepravilnosti, Služba će o istom odmah obavestiti nadležni Sektor, odnosno predsednika Izvršnog odbora.

5.6.3 Vansudsko rešavanje spornog odnosa posredovanjem NBS (medijacija)

U obaveštenju koje dostavlja Narodna banka Srbije ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s davaocem finansijskih usluga u postupku posredovanja koji se sprovodi u skladu sa odredbama ZZKFU.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, NBS ocenjuje, u skladu sa zakonskim odredbama, kako će dalje postupati po eventualno ranije podnetoj pritužbi: da li će zastati sa postupanjem odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatile druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje. U postupku posredovanja ispred Lizinga, isključivo učestvuje Odeljenje pravnih i opštih poslova (a po potrebi i predstavnici drugih organizacionih jedinica Lizinga u zavisnosti od predmeta posredovanja). Odeljenju pravnih i opštih poslova neophodno je dostaviti svu relevantnu dokumentaciju, na bazi čega se Odeljenje pravnih i opštih poslova priprema i uključuje u posredovanje. Služba će izvestiti NBS o tome da li je medijacija prihvaćena ili ne. Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Ukoliko obe strane prihvate posredovanje, NBS pismeno obaveštava klijenta i Lizing o mestu, danu i času održavanja posredovanja. Učesnike u posredovanju, koji će predstavljati Lizing, čine

predstavnik Odeljenja pravnih i opštih poslova, i po potrebi predstavnik druge stručne službe u Lizingu. Služba priprema svu relevantnu dokumentaciju i dokaze kojima Lizing osporava navode klijenta.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sprovode zaposleni u Narodnoj banci Srbije - posrednici, koji su za posrednike imenovani odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji, odnosno koji imaju licencu posrednika i nalaze se na spisku posrednika.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi i ima snagu izvršne isprave na način kako je utvrđeno Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Na postupak posredovanja se primenjuju odredbe propisa kojima se uređuje posredovanje, osim u slučaju da je Zakonom o zaštiti korisnika drukčije utvrđeno.

5.7. Način i tok izveštavanja o podnetim prigovorima

Izveštaj je skup podataka o primljenim i obrađenim prigovorima, molbama, sugestijama i pohvalama klijenata za određeni period (najčešće 3,6 ili 12 meseci).

Služba-Odeljenje pravnih poslova dostavlja izveštaje u excel tabeli.

5.7.1 Izveštavanje Službe prema ostalim organizacionim delovima Banke

Podatke o Odlukama po kojima je izvršen povraćaj po osnovano rešenim/prihvaćenim prigovorima Služba dostavlja:

- Odeljenju kreditne analize, u svrhu analize rizika, unosom podataka u aplikaciju Serenity

5.7.2 Izveštavanje prema NBS

Shodno Odluci o načinu postupanja banke i davaoca lizinga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i načinu postupanja NBS po obaveštenju tih korisnika, Služba vodi evidenciju (iz Priloga br.3) o svim pisanim prigovorima korisnika sa podacima o rešenjima predmeta prigovora kao i ostalim podacima neophodnim za sačinjavanje izveštaja prema NBS (o ukupnom broju pisanih prigovora primljenih u izveštajnom periodu, o broju prigovora fizičkih lica, pravnih lica i preuzetnika, po vrstama u skladu sa šifarnikom, o ukupnom broju rešenih prigovora -osnovanih i neosnovanih u izveštajnom periodu).

Služba obezbeđuje tačnost iskazanih evidencija o prigovorima čime omogućava sačinjavanje kvartalnog izveštaja prema NBS i dostavljanje istog NBS. Kvartalni izveštaj prema NBS sačinjava se i dostavlja elektronski, u skladu sa Uputstvom o elektronskom dostavljanju podataka o prigovoru korisnika i klijenta koje Lizing dostavlja Narodnoj banci Srbije, i to najkasnije u roku od 15 dana od isteka tromesečja.

U cilju interne provere, pored ovog izveštaja, Služba na dan sačinjavanja izveštaja prema NBS, čuva tj. arhivira ovaj izveštaj zaključno sa danom izveštavanja.

5.7.3 Izveštavanje prema Odeljenju za kontrolu uskladjenosti

Služba na osnovu zahteva Odeljenja za kontrolu uskladjenosti sačinjava godišnji izveštaj o prigovorima klijenata.

6. ODGOVORNOST I OVLAŠĆENJA

Za ispravnost, pouzdanost, osnovanost, i tačnost podataka datih u odgovorima upućenim klijentu odgovaraju Direktor određenog sektora odnosno zaposleni na koga je direktor preneo deo ovlašćenja u postupku rešavanja prigovora, koji klijentima upućuju odnosno potpisuju pripremljene odgovore.

Služba za finansije je odgovorna za sprovođenje Odluka o povraćajima sredstava u nadležnosti Službe a Direktor Odeljenje pravnih i opštih poslova je odgovoran za tačno i blagovremeno izveštavanje po prigovorima klijenata.

U okviru Službe, u skladu sa odlukom o prenetim ovlašćenjima može se preneti ovlašćenje za potpisivanje Odluke ili predmeta.

Ovaj dokument je samo za internu upotrebu.

Sve odgovorne osobe u postupku izrade, provere i odobravanja primene ovog dokumenta, kao i svi korisnici, dužni su da se, shodno Ugovoru o radu, pridržavaju obaveze čuvanja poverljivih informacija vezanih za poslovanje Lizinga. Strogo je zabranjeno kopiranje i iznošenje ovog dokumenta van Lizinga. Svako nepoštovanje pravila povlači za sobom sankcionisanje u skladu sa pravilima o tajnosti podataka i zaštiti

7. DOKUMENTA NIŽEG NIVOA

Ne postoje dokumenta nižeg nivoa sa kojima je ova procedura u direktnoj vezi.

8. PRILOZI

Prilog br. 1 Annual Report on Complaints (BIB.1003.P.001 - OBR.005)

9. TABELA IZMENA

Pregled izvršenih izmena			
verzija	datum	opis	odobrio
I		-	-
II			
III			
IV			
V			
VI			