

PROCEDURA

Postupanje po prigovorima, pritužbama i drugim obraćanjima klijenata-
Verzija 3

Organizacioni oblik vlasnik akta	Odeljenje za pravne i opšte poslove
---	-------------------------------------

KRATAK SIŽE IZMENA

Pregled verzija			
Verzija	Izmena	Autor izmene	Datum početka važenja verzije
1.0	Lokalni zahtev regulatora shodno ZZKFU i Odluci NBS o postupanju po prigovorima korisnika finansijskih usluga	Marija Chatzimpyros	12.3.2024.
2.0	Dopunjavanje procesa i proširenje uloga zaduženih organizacionih jedinica	Marija Chatzimpyros	30.01.2025.
3.0	Lokalni zahtev regulatora shodno Odluci NBS o postupku po prigovoru, priznažbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga	Marija Chatzimpyros	24.07.2025.

OSNOVNI POJMOVI

Naziv	Značenje
Podnosilac obraćanja	u daljem tekstu: Korisnik je: <u>fizičko lice</u> koje koristi ili je koristilo finansijske usluge ili se Lizingu obratilo radi korišćenja finansijskih usluga i to: fizičko lice koje finansijske usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti(korisnikom, u smislu ovog akta smatra se i davalac obezbeđenja potraživanja fizičkom licu, a po osnovu korišćenja finansijske usluge) <u>preduzetnik</u> (u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva) i <u>poljoprivrednik</u> (kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivređa i ruralni razvoj), <u>pravno lice</u> koje koristi usluge koje Lizing pruža po osnovu ugovora o lizingu. u daljem tekstu Lice je: <u>fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv (posredno ili neposredno) na osnovu bilo kog podataka o ličnosti i čiji se podaci o ličnosti obrađuju.</u>
Obraćanje	Pisani akt, u papirnoj ili elektronskoj formi, koji sadrži obraćanje Korisnika Lizingu iz svih oblasti poslovanja Lizinga kao i poslovnih odnosa Korisnika s Lizingom, a koje može biti tretirano kao: Prigovor – svako pisano obraćanje Korisnika Lizingu kojim Korisnik izražava svoje nezadovoljstvo uslugama koje Lizing pruža i ukazuje na to da su povređena njegova prava ili interesi ili da se Lizing ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom, uključujući i reklamaciju transakcije. – bez obzira na njegov oblik, naziv i naslov i bez obzira da li je pisano obraćanje formulisano kao pitanje, molba, zahtev ili primedba, ako se iz njegove sadržine može zaključiti da Korisnik izražava nezadovoljstvo postupanjem Lizinga ili ukazuje na njen propust. Pored pisanih obraćanja Lizing razmatra i usmena obraćanja kojima se iskazuje nezadovoljstvo, a Korisnik nije u mogućnosti da dostavi pisani prigovor. Zahtev Lica za ostvarivanje prava iz oblasti zaštite podataka o ličnosti – pisano obraćanje Lica radi ostvarivanja prava iz Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: ZZPL) - prava na informisanost o obradi podataka o ličnosti, prava na pristup podacima o ličnosti, prava na ispravku i dopunu podataka o ličnosti, prava na brisanje podataka o ličnosti, prava na ograničenje obrade podataka o ličnosti, prava na prenosivost podataka o ličnosti, prava na prigovor na obradu podataka o ličnosti i prava u vezi automatizovanog odlučivanja.

	Ostala obraćanja – pisana obraćanja Korisnika koja nemaju karakter Prigovora, niti zahtev Lica odnosno predstavljaju pohvalu ili sugestiju ili upit Korisnika za usluge/proizvode Lizinga i ne radi se o obraćanjima kojima se izražava nezadovoljstvo postupanjem Lizinga, odnosno u kojima se ne ukazuje na povredu prava Korisnika i određenih propisa (npr. pohvale upućene zaposlenima Lizinga, sugestije u vezi radnog vremena Društva, sugestije u vezi unapređenja rada Društva, upiti Korisnika za mogućnost dobijanja lizinga, pružanje informacija o proizvodima Lizinga i sl.)
Pritužba	Pisano obraćanje Korisnika NBS-u (poštom ili preko internet prezentacije NBS) pre pokretanja sudskog spora, ukoliko je nezadovoljan odgovorom na Prigovor ili ukoliko mu odgovor Lizinga nije dostavljen u propisanom roku, a koji NBS dostavlja Lizingu uz zahtev za dostavljanje izjašnjenja u određenom roku
Predlog za posredovanje	Pisano obraćanje kojim se inicira postupak posredovanja od strane Korisnika ili Lizinga pred NBS-om, radi mirnog rešavanja spornog odnosa i sprečavanja nastanka sudskog spora
Nalaz NBS	Obaveštenje NBS o nalazu po pritužbi koje se dostavlja Korisniku u slučaju da nisu utvrđene nepravilnosti na strani Lizinga, odnosno Lizingu radi izjašnjenja u slučaju da su utvrđene nepravilnosti na strani Lizinga.
Zahtev NBS za izjašnjenje po pritužbi/dodatno izjašnjenje po pritužbi/ dostavu dokumentacije	Dopis u kome NBS zahteva od Lizinga sprovođenje određenih radnji, dostavu određenih izjašnjenja, podataka, informacija i dokaza u definisanom roku
NOD	Nadležna organizaciona jedinica/ deo Lizinga u čijoj je nadležnosti proizvod i/ili usluga i/ili proces na koju se Obraćanje Korisnika odnosi i koji je nadležan za izradu argumentovanog objašnjenja, načina postupanja Lizinga po navodima iz Obraćanja/dela Obraćanja
Odgovorno lice	Rukovodilac NOD-a
Ovlašćeno lice	Zaposleni u NOD-u koji je, od strane odgovornog lica, zadužen za izradu argumentovanog objašnjenja i načina postupanja Lizinga po navodima iz Obraćanja/ dela Obraćanja

SADRŽAJ	STRANA
1. PREDMET	5
2. PODRUČJE PRIMENE	5
3. REFERENTNA DOKUMENTA.....	5
4. ODGOVORNOST	5
5. PROCES OBRADE OBRAĆANJA	7
I UVOD 7	
5.1. PODNOŠENJE I PRIJEM PRIGOVORA	7
5.1.1 Rokovi za podnošenje.....	7
5.1.2 Podnošenje prigovora preko punomoćnika	7
5.1.3 Načini i kanali podnošenja	8
a. Prijem Prigovora u papirnoj formi	8
b. Prijem Prigovora u elektronskoj formi.....	8
5.2 EVIDENTIRANJE, PROVERA I OBRADA PRIGOVORA.....	9
5.2.1. Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade u Odeljenju	9
5.2.2. Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade u NOD-u.....	9
5.3 POSTUPAK FORMIRANJA I PROSLEDIVANJA ODGOVORA	10
5.3.1 Odgovor na Prigovor – rok i forma.....	10
5.3.2 Način slanja odgovora na Prigovor	12
5.4 PONOVLJENI PRIGOVOR	12
5.5 POVLAČENJE PRIGOVORA.....	12
5.6 OSTALA OBRAĆANJA – PODNOŠENJE, PRIJEM, EVIDENTIRANJE, PROVERA, OBRADA, POSTUPAK FORMIRANJA I PROSLEDIVANJA ODGOVORA	13
5.7 POSEBNI SLUČAJEVI	13
5.7.1 Obračanja putem društvenih mreža.....	13
5.7.2 Obračanja sa diskriminatornom konotacijom ili sadržajem	13
5.7.3 Obrada obraćanja anonimnog Korisnika.....	13
5.7.4 Nečitka i obraćanja bez adresnih podataka.....	13
5.7.5 Obračanja pisana na stranom jeziku	13
5.8 POSEBNE OBAVEZE I AKTIVNOSTI ODELJENJA.....	14
5.9 IZVEŠTAVANJE O OBRAĆANJIMA KORISNIKA.....	14
5.10 MERE I POSTUPCI NA OSNOVU ZAHTEVA NBS	15
5.10.1. Preuranjeni Prigovor	15
5.10.2. Zahtev NBS za obavljanje razgovora sa predstavnicima Lizinga.....	15
5.10.3. Postupanje po prijemu obaveštenja NBS o nalazu po Pritužbi	15
5.10.4. Zahtev za izjašnjenje na navode iz Pritužbe.....	15
5.10.5. Zahtev za izjašnjenje na nalaz po pritužbi	16
5.10.6. Obaveštenje sa nalogom za otklanjanje nepravilnosti.....	16
5.10.7. Zahtev za izjašnjenje na predlog za postupak posredovanja	16
5.11 DOPUNSKA AKTIVNOSTI.....	17
5.12 ČUVANJE DOKUMENTACIJE.....	17
6. ZAVRŠNE ODREDBE	17

PROCEDURA POSTUPANJE PO PRIGOVORIMA, PRITUŽBAMA I DRUGIM OBRAĆANJIMA KLIJENATA

1. PREDMET

Procedurom je regulisano postupanje NLB Lease&Go Leasing DOO Beograd (u daljem tekstu: Lizing) po Prigovorima, Zahtevima Lica za ostvarivanje prava iz oblasti zaštite podataka o ličnosti i Ostalim obraćanjima Korisnika zahtevima Narodne banke Srbije (u daljem tekstu: NBS), nalazima NBS-a i predlozima za posredovanje dostavljenih Lizingu, kao i po Zahtevima lica za ostvarivanje prava u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti, u smislu prijema i evidencije, koordinacije obrade i pripreme odgovora, kao i slanja odgovora Korisnicima, Licima i NBS-u.

Postupanje po Zahtevima Lica za ostvarivanje prava iz oblasti zaštite podataka o ličnosti je detaljno je regulisano [Uputstvom Ostvarivanje prava lica u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti](#).

2. PODRUČJE PRIMENE

Ova Procedura je obavezna za sve zaposlene Lizinga.

3. REFERENTNA DOKUMENTA

- Zakon o finansijskom lizingu
- Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga
- Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu
- Zakon o zaštiti podataka o ličnosti
- Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju
- Odluka o postupku po prigovoru, pritužbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga
- Politika Upravljanje operativnim rizicima
- Pravilnik o bezbednosti ličnih podataka
- Pravilnik za sprovođenje postupaka ispitivanja sumnji štetnih postupanja, preduzimanje mera i zaštitu podnosioca prijave
- Uputstvo o elektronskom dostavljanju NBS podataka o prigovorima korisnika
- Uputstvo Ostvarivanje prava lica u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti
- Opšti uslovi poslovanja Lizinga

4. ODGOVORNOST

Odeljenje za pravne i opšte poslove (u daljem tekstu: Odeljenje) je odgovorno za:

- Prijem Obračanja, iniciranje postupka, određivanje nadležnosti nad predmetom Obračanja i upravljanje bazom podataka o Obračanjima koja su predmet ove Procedure;
- Koordinaciju aktivnosti svih nadležnih organizacionih jedinica, učesnika u postupanju po predmetu Obračanja, kao i pripreme odgovora, sa ciljem sveobuhvatne i pravovremene obrade;
- Analiza Obračanja i opredeljivanje da li je u pitanju Prigovor, Zahtev Lica za ostvarivanje prava iz oblasti zaštite podataka o ličnosti ili Ostalo obraćanje;
- Objedinjavanje i formalno uobličavanje sadržine izjašnjenja o postupanju Lizinga u predmetnom slučaju, od strane nadležnih organizacionih jedinica, ocenu osnovanosti prigovora i pripremu konačnog odgovora;
- Blagovremeno slanje odgovora na Ostala obraćanja, u predviđenim rokovima;
- Vođenje ažurne evidencije ovlašćenih zaposlenih za postupanje po prigovorima u organizacionim jedinicama Lizinga koji su nadležni za predmet/ uslugu na koji se Obračanje odnosi;
- Izveštavanje u skladu s ovom Procedurom;
- Pripremu i slanje odgovora Korisniku na Obračanja koja se odnose na zadovoljstvo korisničkim iskustvom u odnosu s Lizingom, poslovanjem Društva i pristupom u radu zaposlenih;
- Provere funkcionisanja slanja automatskog odgovora Korisniku (potvrde o prijemu Prigovora) sa e mail adrese prigovori@nlbleasego.rs, kao i putem web stranice Lizinga u delu *O nama*;
- Davanje mišljenja na predlog odgovora na Obračanja koja dostavi Odeljenje/ NOD, u slučaju da u vezi sa Obračanjem postoji pravna dilema ili isti za posledicu može imati visok rizik za Lizing;
- Davanje mišljenja na predlog odgovora na pritužbe i zahteve NBS-a, u slučaju da u vezi sa Obračanjem postoji pravna dilema odnosno;
- Preduzimanje mera potrebnih za učešće Lizinga u postupku vansudskog rešavanja spornog odnosa - posredovanja i upravljanje postupkom posredovanja, uz obavezno uključivanje NOD-a. U postupku

posredovanja (za slučajeve koji se odnose na naplatu potraživanja Lizinga), Odeljenje za pravne i opšte poslove će obavezno uključiti i Odeljenje za upravljanje rizicima i naplatu potraživanja;

- Koordinacija aktivnosti radi pripreme izjašnjenja na nalaz NBS po pritužbi i dostavljanja izjašnjenja na nalaz NBS.

NOD je odgovoran za:

- Blagovremeno dostavljanje informacija od značaja Odeljenju, kao i prateće dokumentacije u vezi predmeta Obračanja, a na osnovu kojih Odeljenje može sačiniti odgovor na Obračanje Korisnika, uz jasno i argumentovano objašnjenje načina postupanja Lizinga po navodima iz Obračanja/ dela Obračanja Korisnika, za proizvode, usluge i poslovne procese iz nadležnosti organizacione jedinice kome pripadaju, na način i u rokovima propisanim ovom Procedurom;
- Unos podataka i relevantne dokumentacije i kategorizacije Obračanja u Formularu za upravljanje procesom u delu predviđenom za NOD;
- Obaveštavanje Odeljenja o iznosima izvršenih/ sprovedenih refundacija i/ili obeštećenja (npr: povraćaja sredstava, otpisa, storniranja naknada i/ili kamata, oslobađanje plaćanja određenih usluga u duhu dobrih poslovnih običaja - mesečno održavanje računa i sl.) Korisnika po pitanju prigovora/zahteva NBS, po kojima Odeljenje postupa (dostavljanje povratne informacije u skladu sa odgovorom koji je dat Korisniku/NBS-u); ukoliko se kod izjašnjavanja na zahteve NBS (pritužbe), Lizing obaveže da će se sprovesti određena refundacija i/ili obeštećenje Korisniku, obaveza NOD-a je da u roku od 15 dana (ako nije moguće pre dostavljanja odgovora NBS, što je najpoželjniji scenario) od dana slanja odgovora na izjašnjenje NBS-u, sprovede navedenu aktivnost i obavesti Odeljenje;
- Davanje predloga ocene osnovanosti Prigovora, kada Odeljenje to zahteva u konkretnom slučaju;
- Kompletnost dostavljenih dokaza (dostavljanje svih relevantnih dokaza: ugovorne dokumentacije, naloga, izvoda i dr., naročito u postupku po Pritužbi kada NBS zahteva prateće dokaze);
- Dopunu izjašnjenja i davanje odgovarajućih pojašnjenja Odeljenju u cilju obezbeđivanja potpunog i razumljivog konačnog odgovora na Obračanje Korisnika;
- U slučaju osnovanosti navoda iz Obračanja, uključujući i navode iz Prigovora ili Pritužbe - davanje predloga načina rešavanja sporne situacije ili predloga mera za otklanjanje razloga zbog kojih je prigovor podnet, odnosno navođenje mera koje su već preduzete u tom cilju;
- Učestvovanje u postupku posredovanja po potrebi u saradnji sa Odeljenjem za pravne i opšte poslove.

Odgovorna lica i Ovlašćena lica odgovorna su za:

- Sprovođenje svih aktivnosti navedenih NOD u čijoj je nadležnosti Obračanje Korisnika (sve aktivnosti u stavu iznad);
- Saglasnost na nacrt odgovora na Obračanje u skladu sa procenom odnosno zahtevom Odeljenja;
- Praćenje realizacije predloženih mera za otklanjanje razloga zbog kojih je Obračanje podneto.

NOD je dužan da, u slučaju obraćanja Odeljenju pravnih i opštih poslova-u, ukaže na pravne dileme odnosno na rizike po Lizing, zbog kojih je potrebno angažovanje Odeljenja za pravne i opšte poslove i dostavi svu relevantnu dokumentaciju.

Svi zaposleni u Lizingu, kao i ostali zaposleni koji, u skladu sa svojim opisom posla, ostvaruju direktne kontakte sa Korisnicima (Sektor prodaje, Odeljenje kreditnih operacija, Odeljenje računovodstva i kontrole izveštavanja.) odgovorni su za:

- Informisanje Korisnika o pravu i načinu ostvarivanja prava na podnošenje Prigovora i Pritužbe;
- Omogućavanje podnošenja Prigovora u Društvu;
- Prijem Obračanja u papirnom obliku, uručenje Korisniku kopije predatog i zavedenog dokumenta, overenog sa pečatom Lizinga uz navođenje mesta, vremena, datum prijema, imena i prezimena zaposlenog koji je primio Obračanje i njegovog potpisa, a zatim hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) dostavljanje skeniranog primerka i na e-mail adresu Odeljenja za prijem Obračanja prigovori@nlleasego.rs (original Obračanja se ne dostavlja internom poštom Odeljenju, već se arhivira sa ostalom dokumentacijom);
- Prijem Obračanja u elektronskoj formi, potvrđivanje Korisniku da je isto primljeno u Lizing, sa navođenjem podataka o Korisniku, sadržine Prigovora, datum i vreme prijema Prigovora, kao i uz naznaku da će biti odgovoreno u zakonom propisanom roku (osim ukoliko na e-mail adresi na koju se upućeno Obračanje već podešena automatska poruka o prijemu) i hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) prosleđivanje istih na e-mail adresu Odeljenja: prigovori@nlleasego.rs;
- Kontaktiranje Korisnika u cilju umanjenja nezadovoljstva i davanja drugih informacija, kada Odeljenje proceni da je isto poželjno u konkretnom slučaju, a zatim i dostavljanje Odeljenju povratne informacije o ishodu razgovora sa Korisnikom.

Svi ostali zaposleni u organizacionim jedinicama Lizinga, koji dođu u posed Obračanja Korisnika odgovorni su za:

- Hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) dostavljanje skeniranog dokumenta na e-mail adresu Odeljenja: prigovori@nlbleasego.rs (original Obračanja se ne dostavlja internom poštom Odeljenju, već se arhivira sa ostalom dokumentacijom);
- Prijem Obračanja u elektronskoj formi, potvrđivanje putem e-mail-a Korisnika da je isto primljeno u Lizing, sa navođenjem podataka o Korisniku, sadržine Prigovora, datum i vreme prijema Prigovora, kao i uz naznaku da će biti odgovoreno u zakonom propisanom roku (osim ukoliko na e-mail adresi na koju se upućeno Obračanje već podešena automatska poruka o prijemu) i hitno (najkasnije u roku od 1 radnog dana) prosleđivanje istih na e-mail adresu Odeljenja: prigovori@nlbleasego.rs
- Odgovorni zaposleni za odgovore na prigovore korisnika
- Za postupanje po prigovorima u Lizingu ovlašćeni su zaposleni u Odeljenju za opšte i pravne poslove – sve pozicije zaposlenih u Odeljenju kreditnih operacija, a prema važećoj sistematizaciji radnih mesta (Pravilnik o sistematizaciji radnih mesta u NLB Lease&Go Leasing doo Beograd).

5. PROCES OBRADE OBRAĆANJA

I UVOD

U Lizingu ovlašćeni su svi zaposleni u, Sektoru za prodaju, Odeljenju za kreditne operacije, Odeljenju za računovodstvo i izveštavanje, Odeljenju za upravljanje rizicima i naplatu potraživanja da učestvuju u postupanju po prigovorima.

Za postupanje po prigovorima i ostalim obraćanjima ovlašćeni su i zaposleni u NOD-u koji su nadležni za predmet/ uslugu na koji se Prigovor/ Obračanje odnosi. Evidenciju navedenih zaposlenih vodi Odeljenje. Rukovodioci NOD-a su u obavezi da opredele adekvatan broj zaposlenih sa pristupom za rad u aplikaciji kao i njihovu stručnost.

Organizacione jedinice Lizinga dužne su da na vidnom mestu, u poslovnim prostorijama u kojima se Korisnicima nude proizvodi i usluge i na internet prezentaciji Lizinga, istaknu obaveštenje o načinu podnošenja prigovora i načinu postupanja po podnetom Prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja Pritužbe NBS i predloga za pokretanje postupka posredovanja NBS.

NOD-ovi, kao i Odeljenje, su dužni i da u skladu sa Pravilnikom bezbednost ličnih podataka, obaveste Lice za zaštitu podataka u slučaju povrede podataka o ličnosti.

5.1. PODNOŠENJE I PRIJEM PRIGOVORA

5.1.1 Rokovi za podnošenje

Rokove za podnošenje Prigovora Korisnika su sledeći:

- Korisnik fizičko lice, preduzetnik ili poljoprivrednik, kao i davalac obezbeđenja fizičkom licu, ima pravo na Prigovor u roku od 6 meseci od dana saznanja da je povreda učinjena, a najkasnije u roku od **3 (tri) godine** od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa;
- Korisnik - pravno lice kao korisnik usluga Lizinga po osnovu ugovora o lizingu, Prigovor može podneti u roku od **60 (šezdeset) dana** od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od **3 (tri) godine** od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Podnosiocu Prigovora se ne sme naplatiti naknada ili drugi trošak za postupanje po Prigovoru.

Ukoliko je Prigovor podnet po isteku propisanih rokova, Lizing podnosioca obaveštava da je Prigovor podnet po isteku roka i da nije u obavezi da razmatra Prigovor, s tim što isti može razmotriti odnosno prihvatiti, ukoliko smatra da je osnovan i ukoliko proceni da je potrebno zbog boljeg korisničkog iskustva Korisnika.

5.1.2 Podnošenje prigovora preko punomoćnika

Uz Prigovor fizičkog lica koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun, podnese prigovor na rad Lizinga i preduzima radnje u postupku po tom Prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose, a predstavljaju poslovnu tajnu.

Uz Prigovor pravnog lica koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim zakonski zastupnik podnosioca ovlašćuje punomoćnika da u ime i za račun pravnog lica podnese Prigovor na rad Lizinga i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Korisnika, a predstavljaju poslovnu tajnu.

Ukoliko se Prigovor Lizingu podnese preko punomoćnika, Odeljenje posebno proverava ispravnost punomoćja, kada je procena da je potrebna dodatna provera. Ukoliko Odeljenje utvrdi, odnosno dobije mišljenje da punomoćje nije adekvatno, o tome obaveštava punomoćnika uz konstataciju da će na Prigovor odgovoriti Korisniku.

5.1.3 Načini i kanali podnošenja

Odeljenje u koordinaciji sa NOD i drugim organizacionim jedinicama Lizinga kojima Korisnik može da dostavi Prigovor vrši centralizovano prikupljanje i evidentiranje Prigovora Korisnika upućenih Lizingu.

Prigovori koja su predmet procesuiranja Odeljenja mogu se dostaviti u formi i na načine kako sledi:

- U papirnoj formi
 - neposrednom predajom u poslovnim prostorijama Društva
 - poštom na adresu sedišta Lizinga.
- U elektronskoj formi
 - elektronskom poštom (e mail adresa prigovori@nlbleasego.rs)
 - preko internet prezentacije Lizinga na početnoj stranici odeljak *Prigovori*.
 - kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu – korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se dopis odnosi, ako Lizing koristi ovu zakonsku mogućnost, usmeno putem telefona, i to ukoliko je ugovor na koji se Prigovor odnosi zaključen korišćenjem ovog sredstva komunikacije na daljinu.
- usmeno (telefonskim putem ili u neposrednom ličnom kontaktu sa zaposlenim iz Sektora prodaje) sa zaposlenim Lizinga i samo u slučaju da klijent insistira da se njegovo usmeno obraćanje tretira kao prigovor, gde je zaposleni u obavezi da utvrdi identitet podnosioca prigovora i osnov poslovne saradnje sa Lizingom, nakon čega pisanim putem informiše Odeljenje, gde se usmeni prigovor evidentira na dalje postupanje.

a. Prijem Prigovora u papirnoj formi

Prijem Prigovora svaki zaposleni dužan je da izvrši u bilo kojoj poslovnoj prostoriji Lizinga (u sedištu i ograncima), prigovor se može podneti na propisanom obrascu koji čini Prilog 1 ovog dokumenta.

Obaveza zaposlenog koji je primio Prigovor je da izvrši identifikaciju podnosioca Prigovora (uvidom u važeći ID kao i da obezbedi kontakt podatke u slučaju da iste nema u evidenciji Lizinga-NOVA core sistem). Tom prilikom se u Prigovoru evidentiraju kontakt podaci na koje se Korisniku upućuje odgovor na Prigovor.

Lizing je u obavezi da podnosiocu izda kopiju predatog i zavedenog dokumenta, odnosno dokument se mora overiti pečatom Lizinga i na istom je obavezno naznačiti mesto, vreme i datum prijema, uz navođenje imena i prezimena zaposlenog koji je primio Prigovor i njegovog potpisa. Zaposleni je u obavezi da kopiju samog prigovora sa navedenim elementima, kojim se potvrđuje prijem Prigovora, uruči Korisniku, a original zadržava Lizing.

Svi Prigovori primljeni putem pošte zavode se kroz delovodnik interne pošte i isti se putem mejla dostavlja u skeniranom obliku dostavlja Odeljenju.

Radi obezbeđivanja postupanja u skladu sa zakonskim i internim rokovima, Prigovor primljen u papirnom obliku je neophodno bez odlaganja (a najkasnije u roku od 1 radnog dana) zajedno sa pratećom dokumentacijom, skenirati i proslediti elektronskim putem na e-mail adresu prigovori@nlbleasego.rs.

Ukoliko Korisnik namerava da Prigovor podnese usmeno, zaposleni je dužan da ga upozori da ne postoji obaveza razmatranja usmenog Prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se isti može podneti, u slučaju da klijent insistira da se njegovo usmeno obraćanje tretira kao prigovor, zaposleni je u obavezi da utvrdi identitet podnosioca prigovora i osnov poslovne saradnje sa Lizingom, nakon čega pisanim putem informiše Odeljenje, gde se usmeni prigovor evidentira na dalje postupanje.

b. Prijem Prigovora u elektronskoj formi

Ukoliko Korisnik Prigovor uputi elektronskim putem (e-mailom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku), primalac je dužan da e-mailom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrdi prijem, posebno vodeći računa da potvrda prijema sadrži sledeće elemente:

- Podatke o Korisniku
- Sadržinu Prigovora
- Datum i vreme prijema.

Zaposleni-primalac Prigovora, bez odlaganja (a najkasnije u roku od 1 radnog dana) isti prosleđuje Odeljenju na adresu prigovori@nlbleasego.rs uz prosleđivanje i dokaza o poslatoj potvrdi prijema.

Izuzetno, u slučaju da je na prijemnoj adresi elektronske pošte Lizinga omogućena automatska/sistemska potvrda prijema Prigovora Korisniku, koja sadrži gore nabrojane elemente realizovane kroz automatski odgovor Korisniku, uz prosleđivanje dostavljenog sadržaja, zaposleni – primalac Prigovor ne dostavlja potvrdu prijema Korisniku.

Datumom prijema Prigovora dostavljenog elektronskom poštom, preko internet prezentacije Lizinga, smatra se datum kada je Prigovor upućen elektronskim putem Lizingu i od tog datuma počinje računanje rokova propisanih regulativom.

5.2 EVIDENTIRANJE, PROVERA I OBRADA PRIGOVORA

5.2.1. Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade u Odeljenju

Po prijemu Prigovora, zaposleni u Odeljenju je dužan da:

- a. Bez odlaganja (**istog radnog dana**), evidentira podatke o primljenom Prigovoru,;
- b. Vršiti kontrolu formalne ispravnosti i utvrdi da li Prigovor sadrži minimum podataka koji ukazuju na identitet Korisnika i predmet Prigovora, a ukoliko Prigovor ne sadrži minimum podataka i predmet Prigovora kako bi se opredelila nadležna organizaciona jedinica/deo, zaposleni Odeljenja u roku od 15 (petnaest) dana od prijema tog Prigovora prosleđuje zahtev Korisniku za dopunu podataka. Ukoliko Korisnik u roku od 5 (pet) radnih dana od dana prijema zahteva za dopunu podataka ne dostavi traženu dopunu, Odeljenje prosleđuje odgovor Korisniku u roku od 15 dana od isteka roka za dopunu podataka, u kome se, konstatuje da Lizing ne raspolaže potrebnim podacima kako bi proverila činjenično stanje i dostavila adekvatan odgovor;
- c. Bez odlaganja, a najkasnije u roku do **1 (jednog) radnog dana** od prijema, putem internet prezentacija ili putem maila, prosledi na dalje postupanje NOD-u/ NOD-ovima, na koji/a se odnosi predmet Prigovora, radi pripreme dela ili celokupnog izjašnjenja o postupanju Lizinga u konkretnom slučaju, koji je predmet Prigovora;
- d. Ukoliko je predmet Prigovora u isključivoj nadležnosti Odeljenja, dalje postupanje po istom sprovodi samostalno i u svojstvu NOD-a;
- e. Kada je to neophodno, traži dopunu izjašnjenja od NOD-a i saglasnost na pripremljeni odgovor za Korisnika.

Obaveza Odeljenja IT je da jednom nedeljno izvrši kontrolu elektronske pošte (Izveštaj dolazni mejlovi na e mail adresu prigovori@nlbleasego.rs) koja je u prethodnoj nedelji dostavljena na e-mail adresu prigovori@nlbleasego.rs. Navedene tabelarne podatke Odeljenje dobija od nadležnog zaposlenog iz Odeljenja za IT.

5.2.2. Postupanje prilikom evidentiranja, provere i obrade u NOD-u

U NOD-u, zaposleni koji preuzme Prigovor u dalju obradu putem mejla ili kojem je Prigovor prosleđen elektronskim putem, sprovodi sledeće radnje:

- Prihvatanje/ odbijanje nadležnosti

Ukoliko je predmet Prigovora iz domena njihove nadležnosti, u obavezi je da **bez odlaganja**, a najkasnije u roku od **1 (jednog) radnog dana** prihvatiti nadležnost putem mejla.

Ukoliko konstatuje da predmet Prigovora nije iz domena njihove nadležnosti, u obavezi je da **bez odlaganja** a najkasnije u roku od **1 (jednog) radnog dana** obavesti Odeljenje, odnosno odbije nadležnosti putem mejla, uz argumentaciju odnosno pozivanje na nadležnost ili interna akta koja isto (ne)definiše i, ukoliko je moguće, uputi Odeljenje na organizacionu jedinicu/deo koji smatra nadležnim. U suprotnom, smatraće se da je postupanje po Prigovoru prihvaćeno.

U slučaju kada se odbije nadležnost predmeta Prigovora od strane jedne i/ili više organizacionih jedinica/dela, ovlašćuje se direktor Odeljenja da samostalno odluči koja organizaciona jedinica/deo je u konkretnom slučaju NOD, odnosno ko je u najboljoj mogućnosti da pripremi podatke za odgovor na Prigovor. Odluka o odabiru NOD-a bazira se na opštem poznavanju poslovnih aktivnosti i procesa rada u Lizingu kao i na iskustvu u rešavanju prethodnih Prigovora, odnosno drugih sličnih obraćanja Korisnika.

Rokovi definisani Procedurom primenjuju se i u slučaju kada nijedna organizaciona jedinica/deo ne smatra da je nadležna za Prigovor, pri čemu odluku o nadležnom NOD-u Odeljenje donosi u istom danu, a najkasnije narednog dana od dana kada se organizaciona jedinica/deo koja je inicijalno prepoznata kao NOD oglasi nenadležnom.

Nakon utvrđivanja nadležnosti za postupanje po konkretnom Prigovoru, NOD sprovodi sledeće aktivnosti:

- Analiza navoda Korisnika i dostavljene dokumentacije, prikupljanje potrebnih informacija;
- Dostavljanje izjašnjenja (putem e-mail-a) na navode iz Prigovora, najkasnije u roku od **3 (tri) radna dana** od dana prosleđivanja u nadležnost. Na zahtev Odeljenja, ukoliko iz sadržaja Prigovora proizlazi da je potrebno hitno preduzimanje radnji, ovaj rok može biti i kraći od 3 (tri) radna dana;
- Dostavljanje relevantne dokumentacije i dokaza (putem e-mail-a Odeljenja) kojima se potvrđuju navodi iz izjašnjenja ili koji se uz odgovor dostavljaju Korisniku i daje tumačenje istih, a radi obezbeđivanja adekvatnog odgovora;
- Po zahtevu Odeljenja, kada to složenost odgovora zahteva, daje saglasnost na nacrt pripremljenog odgovora **istog radnog dana** po prijemu nacrta odgovora, a **najkasnije do 12h sledećeg radnog dana** ukoliko je nacrt odgovora prosleđen na saglasnost prethodnog radnog dana posle 14h;
- Ukoliko je u Prigovoru navedeno ili je prilikom obrade NOD utvrdio da je zaposleni Lizinga zloupotrebio podatke, prisvojio sredstva, odao poslovnu tajnu ili na bilo koji drugi način manipulisaao podacima i sredstvima Korisnika suprotno procedurama Lizinga, dužan je da obavesti nadležnog CISO. Ukoliko prepozna da je potrebno angažovanje i komunikacija rukovodstva Sektora prodaje /ili rukovodstva drugih organizacionih jedinica, obaveštava Odeljenje o istom, a radi iniciranja komunikacije sa Korisnikom ili organizovanja sastanka sa Korisnikom, u cilju predupređivanja eventualnog obraćanja Korisnika nadležnim institucijama;
- Pokretanje inicijative ka drugim organizacionim jedinicama Lizinga, za rešavanje pojedinačnog ili sistemskog problema, odnosno ukazuje na potrebna unapređenja ili usklađivanje procesa/aktivnosti/proizvoda, a sve u cilju poslovanja Lizinga u skladu sa zakonskom regulativom i rešenjem spornog odnosa sa Korisnikom mirnim putem, i o preduzetim radnjama obaveštava Odeljenje.

5.3 U cilju dostizanja boljeg korisničkog iskustva, korisnik će odgovor na prigovor dobiti najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je upućen prigovor.

5.4 POSTUPAK FORMIRANJA I PROSLEĐIVANJA ODGOVORA

Odeljenje priprema konačan odgovor za Korisnika i to: uobličava odgovor, priprema formu za slanje, stara se da je odgovor potpun, jasan i razumljiv za Korisnika, da se odnosi na predmet Prigovora, kao i da je u odgovoru korišćena adekvatna i za Korisnika prihvatljiva terminologija.

Ukoliko je, za potrebe pripreme potpunog odgovora za Korisnika, izjašnjenja o postupanju Lizinga i/ili relevantnu dokumentaciju dostavljalo/proveravalo više NOD-ova, Odeljenje iste objedinjuje u jedinstven odgovor Lizinga Korisniku.

Zaposleni u Odeljenju, prilikom pripreme odgovora, dužan je da izvrši proveru identiteta Korisnika i da na taj način spreči mogućnost eventualnih zloupotreba odnosno davanja podataka neovlašćenim licima. Proveru identiteta zaposleni vrši poređenjem: a) podataka o Korisniku koje je isti dostavio, a iz kojih se može nesumnjivo utvrditi odnos sa Lizingom i b) podataka u sistemu odnosno iz baze Korisnika Lizinga. Na ovaj način, pored utvrđivanja tačnosti navoda i činjeničnog stanja u vezi sa spornom situacijom sa Korisnikom, deluje se preventivno i u smislu sprečavanja zloupotreba odnosno davanja podataka neovlašćenim licima, i to podataka koji se mogu smatrati poslovnom tajnom ili podležu odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Ukoliko zaposleni koji radi pripremu konačnog odgovora iz dostavljenog Prigovora, prikupljene dokumentacije i analiza utvrdi da postoje indicije da navodi Korisnika nose regulatorni i reputacioni rizik, i da traže preduzimanje korektivnih aktivnosti, promptno informiše Direktora Odeljenja / zaposlenog koji ga menja u slučaju odsustva, i u saradnji sa njim priprema se koncept odgovora, uz uključivanje nadležnih organizacionih jedinica/dela u Lizingu.

U slučaju prijema Prigovora od fizičkog lica koje nije moguće identifikovati kao korisnika usluga/proizvoda Lizinga, odnosno prijema Prigovora od članova porodice Korisnika (supružnici, deca, roditelji), a koji nisu ovlašćena lica, istima se dostavlja u propisanom roku odgovor u granicama dozvoljene komunikacije vodeći računa o nepovredivosti poslovne tajne.

5.3.1 Odgovor na Prigovor – rok i forma

NOD/NOD-ovi priprema/pripremaju stručno izjašnjenje o postupanju Lizinga u predmetnom slučaju uz dostavljanje relevantne dokumentacije i po potrebi, sugerišu Odeljenju uključivanje i ostalih organizacionih jedinica u Lizingu radi sveobuhvatne i detaljne analize Prigovora.

Odeljenje sastavlja odgovor na Prigovor i stara se o postojanju obaveznih elemenata odgovora koji su propisani, potpunosti dokumentacije, razumljivosti i sveobuhvatnosti odgovora za Korisnika.

Lizing razmatra Prigovor i dostavlja odgovor na Prigovor podnosiocu u roku od **najkasnije 15 (petnaest) dana** od dana prijema Prigovora u Lizingu.

Izuzetno, ukoliko odgovor ne može da se dostavi u roku od 15 dana od dana prijema Prigovora, iz objektivnih okolnosti koji ne zavise od volje Lizinga, taj se rok može produžiti **za još najviše 15 (petnaest) dana**, o čemu je Odeljenje dužno da pisanim putem obavesti podnosioca Prigovora u roku od **15 (petnaest) dana** od dana prijema Prigovora. U obaveštenju će se jasno i razumljivo navesti razlozi zbog kojih odgovor nije dostavljen u roku od 15 dana, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

- Odgovor na Prigovor mora:
 - biti sačinjen u pisanoj formi, na memorandumu Lizinga
 - sadržati datum sastavljanja odgovora
 - biti potpisan od strane direktora Odeljenja u Lizingu.

Obavezni elementi Odgovora:

- U zaglavlju Odgovora navode se podaci Korisnika (ime i prezime, adresa odnosno naziv i sedište);
- Odgovor treba bude jasan, razumljiv, da se odnosi na predmet Prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti Prigovora koju određuju zaposleni u Odeljenju.

Prigovor može biti ocenjen kao:

- ❖ osnovan – kada Lizing prihvata razloge navedene u Prigovoru, obaveštava podnosioca da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje; ili kao
- ❖ neosnovan – kada Lizing odbija navode iz Prigovora uz obrazloženje da nisu utvrđeni propusti u radu Lizinga.

Ukoliko je podnosilac Prigovora, odnosno Korisnik fizičko lice, poljoprivrednik, preduzetnik, u odgovor na PRIGOVOR je obavezno uneti:

- obaveštenje da, ukoliko podnosilac Prigovora nije zadovoljan odgovorom na Prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora, pre pokretanja sudskog spora, ima **pravo na podnošenje pritužbe** NBS-u, i to u roku od **6 (šest) meseci** od dana prijema odgovora, u pisanoj formi - na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ili poštom, na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd,.
- obaveštenje da, ukoliko podnosilac Prigovora nije zadovoljan odgovorom na Prigovor ili odgovor nije dostavljen u zakonom propisanom roku, ima mogućnost podnošenja i **predloga za posredovanje** Narodnoj banci Srbije (vansudski postupak), i to u pisanoj formi - na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ili poštom, na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

U toku procesa pripreme odgovora, ukoliko zaposleni u Odeljenju uoče rizike koje specifični Prigovori Korisnika nose u regulatornom, reputacionom i operativnom smislu, o tome informišu NOD-ove u čijim nadležnostima se nalaze proizvodi, usluge ili procesi i zahtevaju adekvatnu analizu i povratnu informaciju, u cilju pripreme adekvatnog odgovora.

Ukoliko Odeljenje proceni da je neophodno, predlaže sazivanje ad hoc Radne grupe za rešavanje konkretnog Prigovora. Ista će biti sastavljena od članova više nadležnih organizacionih jedinica/dela -a, a u sledećim slučajevima:

- nemogućnosti definisanja konkretne nadležnosti za Prigovor, gde se predmet istovremeno odnosi na više organizacionih jedinica Lizinga;
- sastavljanja komplikovanih i po Lizing potencijalno visokorizičnih odgovora na predmet i sadržinu prigovora / Izjašnjenja NBS;
- u drugim specifičnim slučajevima koji to zahtevaju.

Sazivanje ad hoc Radne grupe vrši direktor Odeljenja putem e-mail-a dostavljanjem poziva (vreme i mesto) održavanja sastanka Radne grupe kao i konkretnog prigovora rukovodiocima organizacionih jedinica/dela iz prethodnog stava, koji mogu odrediti zaposlene iz svojih organizacionih jedinica koji će prisustvovati i učestvovati u radu na sastanku i u rešavanju prigovora u delu koji se odnosi na delokrug rada odnosno sektora.

Odgovor na Zahtev Lica za ostvarivanje prava lica iz oblasti zaštite podataka o ličnosti se dostavlja u roku propisanim Uputstvom [Ostvarivanje prava lica u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti](#).

Pripremljen odgovor se dostavlja Licu za zaštitu podataka o ličnosti na saglasnost najkasnije 5 radnih dana pre slanja odgovora Licu.

5.3.2 Način slanja odgovora na Prigovor

Odgovor na prigovor se dostavlja u pismenoj formi putem sredstva preko kojeg je primio prigovoromogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina – ako je Korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Lizinga, odgovor na prigovor se dostavlja u pisanoj formi, elektronskom poštom.

Ukoliko je Prigovor dostavljen putem pošte, odgovor se šalje: preporučenom poštom sa povratnicom, ili ličnim uručenjem uz obezbeđenje dokaza o prijemu ili na registrovanu e-mail adresu Korisnika za komunikaciju sa Lizingom. Odgovor se može dostaviti i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru). Korisnik nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija.

Ukoliko je Prigovor dostavljen putem pošte, a adresa sa koje je poslato ili koja je navedena nije evidentirana u sistemu Lizinga, Odgovor će se dostaviti na kućnu adresu Korisnika prijavljenu u sistemu Lizinga.

Ukoliko je Korisnik podneo Prigovor putem internet prezentacije Lizinga, elektronskom poštom, ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, odgovor se dostavlja u elektronskom i to PDF obliku, potpisan potpisom, na e-mail adresu sa koje je Lizingu dostavljen Prigovor i ukoliko je e-mail adresa evidentirana u bazi Lizinga.

U slučaju da je Prigovor upućen sa e-mail adrese koja nije evidentirana u sistemu Lizinga, Odgovor na Prigovor se šalje na e-mail adresu evidentiranu u sistemu (ili kućnu adresu Korisnika prijavljenu u bazi Lizinga, ukoliko e-mail adresa nije evidentirana u sistemu) a Korisniku se na e-mail adresu sa koje se obratio dostavlja obaveštenje da je Lizing odgovor uputio na e-mail adresu iz sistema (ili kućnu adresu iz sistema) u skladu sa zakonskim odredbama u cilju zaštite tajnosti podataka, uz upućivanje Korisnika da ažuriranje ličnih podataka može izvršiti u sedištu Lizinga.

Izuzeto, ukoliko Odgovor ne sadrži podatke o ličnosti ili druge poverljive podatke, nakon procene Odeljenja, Odgovor može biti poslat i na e-mail adresu sa koje je upućen Prigovor.

U slučaju da je Prigovor fizičkog lica dostavljen preko punomoćnika, uz koji je dostavljeno adekvatno punomoćje, Odgovor se dostavlja punomoćniku. Ukoliko punomoćje nije adekvatno, Lizing dostavlja odgovor Korisniku na registrovanu adresu (elektronskim putem ili slanjem poštom) u sistemu Lizinga.

Ukoliko je utvrđeno da dostavljeno punomoćje nije validno, Odgovor se dostavlja Korisniku, a punomoćniku se prosleđuje informacija da je odgovor prosleđen Korisniku na adresu evidentiranu u bazi Lizinga, iz razloga neadekvatnosti dostavljenog punomoćja.

5.5 PONOVLJENI PRIGOVOR

Ukoliko se Korisnik ponovo obrati Lizingu u toku odlučivanja po inicijalnom Prigovoru, a ponovno obraćanje ima isti osnov (navode i/ili zahteve) kao i inicijalni Prigovor, sa ili bez navođenja novog činjeničnog stanja i novih podataka od značaja za predmet Prigovora, dodatno obraćanje se evidentira kao dopuna (u vezi sa prethodnim Prigovorom) i uzima se u obzir prilikom pripreme odgovora na Prigovor. Ako dodatno obraćanje Korisnika sadrži činjenično stanje i podatke koji se bitno razlikuju od podataka iznetih u inicijalnom Prigovoru koji je u obradi, rok za odgovor na Inicijalni prigovor se može produžiti za 15 (petnaest) dana, pri čemu je o tome (sa navođenjem razloga) neophodno obavestiti Korisnika u roku od 15 (petnaest) dana od prijema inicijalnog Prigovora.

Ukoliko se Korisnik ponovo obrati Lizingu nakon slanja odgovora na inicijalni Prigovor, a ponovno obraćanje ima isti osnov (navode i/ili zahteve) kao i inicijalni Prigovor, Odeljenje obaveštava Korisnika da ponovno obraćanje nije uzeto u razmatranje, uz navođenje u tom obaveštenju da je Korisniku već upućen odgovor na inicijalni Prigovor sa istim osnovom i da je u njemu Korisnik upoznat sa svojim pravom da podnese pritužbu NBS ili predlog za posredovanje pred NBS, ukoliko nije zadovoljan tim odgovorom.

5.6 POVLAČENJE PRIGOVORA

U slučaju da Korisnik nakon podnošenja Prigovora, želi da povuče isti, potrebno je da dostavi pisanu izjavu o povlačenju, koja se može dostaviti lično, poštom ili elektronskim poštom, a sa iste adrese sa koje je upućen i inicijalni Prigovor.

U navedenom slučaju Prigovor ostaje evidentiran uz napomenu o povlačenju istog i označavanje odgovarajućeg statusa u izveštajima.

5.7 OSTALA OBRAĆANJA – PODNOŠENJE, PRIJEM, EVIDENTIRANJE, PROVERA, OBRADA, POSTUPAK FORMIRANJA I PROSLEĐIVANJA ODGOVORA

Ostala obraćanja Korisnika ne podležu zakonskoj regulativi u smislu definisanih rokova za podnošenje Lizingu ili obavezne forme i sadržine odgovora Korisniku.

Na način i kanale podnošenja, način prijema, evidentiranje, proveru i obradu Ostalih obraćanja, kao i na način slanja odgovora Korisniku, primenjuje se ista procedura koja se odnosi na Prigovore.

Maksimalni rok za pripremu i slanje odgovora Korisniku je **15 (petnaest) dana** od dana prijema obraćanja, sem u izuzetnim situacijama kada rok može biti produžen za 15 (petnaest) dana, tako da ukupno iznosi 30 (trideset) dana.

Odeljenje se stara da je odgovor napisan terminologijom koja je jasna i razumljiva za Korisnika, a Odgovor precizan i jasno koncipiran.

Ukoliko se šalju elektronskom putem, odgovori na Ostala obraćanja potpisuju se potpisom direktora Odeljenja.

Na Ostala obraćanja koja sadrže isključivo pohvalu Korisnika na određeni segment poslovanja Lizinga ili na proizvode, usluge i/ili doživljeno korisničko iskustvo, Odeljenje je dužno da odgovori zahvalnicom u najkraćem mogućem roku, a odgovor na pohvalu treba da sadrži izraze zahvalnosti uz navođenje konkretnog predmeta obraćanja odnosno pohvale.

Odeljenje dostavlja informaciju o pohvali zaposlenom koji je pohvaljen kao i rukovodiocima nadležnog NOD-a za predmet pohvale.

5.8 POSEBNI SLUČAJEVI

5.7.1 Obraćanja putem društvenih mreža

Prijem obraćanja Korisnika, koji se Lizingu obraćaju putem društvenih mreža, vrši se u elektronskim putem koji se prosleđuju potom Odeljenju.

5.7.2 Obraćanja sa diskriminatornom konotacijom ili sadržajem

Na obraćanja uvredljivog ili nepristojnog sadržaja, obraćanja sa političkom, verskom, rasnom, polnom, ili bilo kojom drugom vrstom diskriminatorne konotacije ili izjava, kao i na obraćanja Korisnika koji odbijaju da se identifikuju na molbu Odeljenja, a koji nemaju elemente Prigovora, u kojima se ne traži ostvarenje ili zaštita nekog prava Korisnika, Odeljenje dostavlja odgovor da isti nije uzet u razmatranje.

5.7.3 Obrada obraćanja anonimnog Korisnika

Ukoliko Korisnik ne želi da se identifikuje, na zahtev Lizinga, Obraćanje neće biti razmatrano (i o istom se obaveštava i sam Korisnik).

5.7.4 Nečitka i obraćanja bez adresnih podataka

Na Obraćanja Korisnika koji su primljeni poštom ili ličnim uručivanjem u sedištu Društva, a:

- ne sadrže adresne podatke, kao i druge lične podatke na osnovu kojih je moguće identifikovati Korisnika,
- sadrže nečitko ili neprecizno unete podatke, ili nedovoljne podatke, te na osnovu kojih nije moguće identifikovati Korisnika, odnosno nije moguće razumeti sadržaj obraćanja

Odeljenje nije u obavezi da sačini i pošalje Odgovor.

5.7.5 Obraćanja pisana na stranom jeziku

Lizing na identičan način postupa sa obraćanjima Korisnika koji su dostavljeni na srpskom i engleskom jeziku.

Ukoliko Korisnik dostavi Obraćanje na nekom drugom jeziku, biće zamoljen da isti dostavi na jedan od dva, napred navedena jezika.

Odeljenje i NOD mogu, po potrebi, tražiti stručnu pomoć, u smislu prevodilačkih usluga, a radi tumačenja Prigovora ili Ostalih obraćanja Korisnika na stranom jeziku i pripreme adekvatnog odgovora Korisniku na engleskom jeziku.

5.8 POSEBNE OBAVEZE I AKTIVNOSTI ODELJENJA

Odeljenje identifikuje potrebu za sprovođenjem dodatnih korektivnih ili preventivnih aktivnosti, kako na osnovu analiza i izveštaja koje izrađuje (a na bazi podataka koje prikuplja u evidenciji podataka o prigovorima), tako i na bazi pojedinačnih Obračanja Korisnika koji ukazuju na potrebna unapređenja.

Zaposleni u Odeljenju naročito su obavezi da konstantno analiziraju dostavljene Prigovore i uzroke koji su doveli do Prigovora, posebno ukoliko se identifikuje da je jedan uzrok zajednički za veći broj prigovora. U cilju ovih analiza, Odeljenje obrađuje prikupljenu dokumentaciju, izjašnjenja koja dobija od NOD-ova, analizira odredbe regulative, prati postojeću praksu ili stavove NBS i po potrebi zahteva i dodatna obrazloženja ili pojašnjenja.

Odeljenje sa posebnom pažnjom prati i analizira sporne situacije iznete u Prigovorima i u saradnji sa drugim delovima Lizinga u cilju utvrđivanja postojanja elemenata sistemskih nepravilnosti i uzroka koji su doveli do njih. Nakon prepoznavanja spornih pitanja, Odeljenje pokreće inicijative za rešavanje pojedinačnog ili sistemskog problema odnosno, ukazuje na potrebna unapređenja ili usklađivanja procesa/aktivnosti/opreme/proizvoda ili slično, a radi otklanjanje uzroka problema.

U slučaju sumnje na prevarnu radnju, Odeljenje prosleđuje Prigovor Korisnika CISO nadležnim za poslovanja i bezbednost na dalje postupanje, navodeći da se sumnja na prevarnu radnju u konkretnom slučaju.

Zaposleni u Odeljenju kontinuirano prate broj Prigovora koje Korisnici upućuju, kao i specifična sporna pitanja koja se u Prigovorima mogu pojaviti. U zavisnosti od vrste i stepena procenjenog rizika i u slučajevima ocene višeg rizika u smislu povećanog broja Prigovora i/ili posledica koje konkretni Prigovori mogu izazvati i eventualnog postojanja sistemskih nepravilnosti koje mogu da utiču na pojavu većeg broja Prigovora, Odeljenje obaveštava nadležne organizacione jedinice. Ukoliko se u komunikaciji sa organizacionim jedinicama nadležnim za proizvod/usluga/proces, potvrdi povećani nivo rizika, o navedenom se obaveštava član Izvršnog odbora nadležan za zaposlenog u čijoj nadležnosti je prigovor podnet, imajući u vidu njegovu odgovornost za postupanje po Prigovorima. Nadležnom članu IO dostavljaju se relevantne informacije (broj, predmet prigovora, opis šta je urađeno na sanaciji i eventualni predlozi za dalje aktivnosti). Nadležni član IO može u slučaju potrebe Izvršnom odboru predložiti odgovarajuće korektivne mere za konkretne slučajeve radi otklanjanja nastanka uzroka i /ili posledice sistemske nepravilnosti.

Odeljenje može predložiti interne obuke, profesionalne ili obuke za unapređenje veština, za definisanu ciljnu grupu, ukoliko u sadržaju Obračanja utvrdi potrebu za istim (npr. obuka za pojašnjenje procedura, postupaka, karakteristika proizvoda i usluga Lizinga). Odeljenje ukazuje na potrebna unapređenja ili usklađivanja procesa/aktivnosti/opreme/proizvoda ili slično, i inicijative za unapređenja upućuje NOD-u.

5.9 IZVEŠTAVANJE O OBRAĆANJIMA KORISNIKA

Zaposleni u Odeljenju rade kvantitativnu i kvalitativnu analizu primljenih Obračanja Korisnika i mere obim i osnov obraćanja istih. Izveštaj predstavlja skup podataka i informacija o primljenim i obrađenim Obračanjima Korisnika, za određeni vremenski period.

Za pripremu mesečnog izveštaja sprovode se kontrole unetih obraćanja Korisnika (kako Prigovora tako i Ostalih obraćanja).

Delegirani zaposleni u Odeljenju do 15. u mesecu, za prethodni mesec, vrše sledeće kontrole:

- ☐ Na uzorku od minimum 5% obraćanja, proveravaju da li je ispravna kategorizacija obraćanja (prigovor / ostale opcije za kategoriju);
- ☐ Na uzorku od minimum 5% prigovora vrše proveru odgovora i evidentiranih podataka u aplikaciji;
- ☐ Logičke kontrole za sve što je evidentirano u predmetnom mesecu, a koje se ogledaju u:
- ☐ proveru kategorije obraćanja i odgovora na pitanje da li je Prigovor;
- ☐ proveru kategorije Korisnika - unet JMBG Korisnika, a evidentirano je da je pravno lice i/ili prema nazivu Korisnika se zaključuje da je preduzetnik, a evidentirao je da je pravno lice;
- ☐ proveru ocene osnovanosti prema opisu prigovora;
- ☐ proveru opisa rezimea za odgovor;
- ☐ proveru opisa benefita, obeštećenja

☐ proveru osnovanosti prigovora odnosno ispravnost opisa, kao i šifre prigovora i dr. Sva zapažanja i izvršene korekcije podataka, delegirani zaposleni dostavljaju direktoru Odeljenja.

5.9.1. Tromesečni izveštaj prema NBS – evidencija o svim prigovorima

Odeljenje sačinjava tromesečni izveštaj, sa podacima o ukupnom broju prigovora primljenih u izveštajnom periodu, o broju prigovora po vrstama finansijskih usluga, po predmetu prigovora, po načinu ugovaranja, odnosno pružanja usluga, o broju korisnika, o ukupnom broju rešenih prigovora u izveštajnom periodu i o broju prigovora rešenih u korist korisnika.

Odeljenje dostavlja NBS-u navedeni tromesečni izveštaj o Prigovorima u propisanoj formi, i to najkasnije u roku od **15 (petnaest) dana** od isteka tromesečja.

Zaposleni u Odeljenju prilikom pripreme tromesečnih Izveštaja, imaju obavezu provere i ispravke baze podataka za posmatrani izveštajni period i proveru podataka koji se povlače u Izveštaj.

Izveštaj se dostavlja elektronski, u skladu sa Uputstvom kojim se uređuje elektronsko dostavljanje podataka NBS i to od strane Odeljenja za IT.

Zaposleni u Odeljenju za IT su u obavezi da sačuvaju pripremljene i mapirane podatke na osnovu kojih su uneti podaci u excel Report kao i prosleđeni XML izveštaj, kao i dokaz da je Izveštaj prihvaćen od strane NBS, koja Lizingu prosleđuje povratni mejl notifikacije nakon uspešno prosleđenog Izveštaja.

5.10 MERE I POSTUPCI NA OSNOVU ZAHTEVA NBS

5.10.1. Preuranjeni Prigovor

Ukoliko Korisnik uputi Prigovor NBS-u, a da prethodno nije podneo Prigovor Lizingu, isti se od strane NBS dostavlja Lizingu na rešavanje u redovnom postupku, a Lizing je dužan da odgovor upućen Korisniku istovremeno dostavi i NBS-u, o čemu se stara Odeljenje.

5.10.2. Zahtev NBS za obavljanje razgovora sa predstavnicima Lizinga

U složenijim predmetima, odnosno ako postoji veći broj pritužbi sa sličnim činjeničnim stanjem – NBS može, radi pravilnog i potpunog utvrđivanja činjeničnog stanja, obaviti razgovore s predstavnicima Lizinga.

5.10.3. Postupanje po prijemu obaveštenja NBS o nalazu po Pritužbi

Obaveštenje o nalazu po Pritužbi koje sadrži stavove NBS značajne za postupanje Lizinga u istim ili istovrsnim slučajevima ili ako sadrži mišljenje o primeni propisa – NBS može dostaviti i Lizingu, pored Korisnika koji je podneo pritužbu.

U slučaju prijema ovakvog obaveštenja, Odeljenje to obaveštenje, radi informisanja, prosleđuje nadležnoj organizacionoj jedinici Lizinga u čijoj je nadležnosti postupanje Lizing na koje se odnosi ovo obaveštenje i CISO naročito ako se to obaveštenje odnosi na primenu propisa.

5.10.4. Zahtev za izjašnjenje na navode iz Pritužbe

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan odgovorom na Prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, može, pre pokretanja sudskog spora, podneti Pritužbu NBS-u.

Nakon prijema Pritužbe, NBS dostavlja istu Lizingu uz zahtev da se izjasni o navodima iz Pritužbe.

Lizing će se o navodima iz pritužbe izjasniti u pisanoj formi, u roku koji NBS odredi u dopisu, a koji ne može biti duži od 15 (petnaest) dana od dana prijema tog dopisa, i dostaviti dokaze kojima se potvrđuju navodi iz izjašnjenja.

Odeljenje u skladu sa ovom Procedurom, prosleđuje Zahtev NOD-u radi dostavljanja objašnjenja postupanja Lizinga u predmetnom slučaju, kao i dostavljanja odgovarajućih dokaza kojima se potvrđuju navodi iz izjašnjenja, a sve **u najkraćem mogućem roku** (datom od strane zaposlenih Odeljenja), kako bi Odeljenje blagovremeno pripremlilo i poslalo Izjašnjenje NBS-u. Po zahtevu Odeljenja, kada to složenost izjašnjenja zahteva, NOD daje saglasnost na nacrt pripremljenog izjašnjenja.

U slučaju da se Lizing ne izjasni u propisanom roku odnosno ne dostavi dokaze, NBS može, bez obzira na dalje postupanje po Pritužbi preduzeti mere prema Lizingu, odnosno novčano kazniti Lizing.

Odeljenje dostavlja izjašnjenje i dokaze NBS-u, elektronskim putem na e-mail adresu zastita.dokumentacija@nbs.rs.

5.10.5. Zahtev za izjašnjenje na nalaz po pritužbi

Ukoliko NBS utvrdi da se Lizing nije pridržavao odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom, dostavlja Lizingu nalaz po pritužbi radi izjašnjenja.

Lizing je dužan da izjašnjenje na nalaz, koji je potpisalo najmanje dva člana Izvršnog odbora, dostavi NBS-u u roku koji ona odredi, a koji ne može biti duži od 15 (petnaest) dana od dana prijema nalaza.

Ukoliko se proverom navoda iznetih u izjašnjenju utvrdi da činjenično stanje iz nalaza nije bitno promenjeno, NBS donosi rešenje kojim Lizingu nalaže da otkloni utvrđene nepravilnosti i da joj o istom dostavi i dokaze u roku koji definiše rešenjem, odnosno izriče novčanu kaznu u skladu sa zakonom.

Ukoliko Lizing ne dostavi dokaz da je otklonio nepravilnosti u roku određenom rešenjem, NBS donosi rešenje kojim izriče novu novčanu kaznu.

Ako NBS, proverom navoda koje je Lizing izneo u izjašnjenju, utvrdi da oni bitno menjaju utvrđeno činjenično stanje i/ili pravnu kvalifikaciju utvrđenu u nalazu, sačinice dopunu nalaza ili će obustaviti postupak.

Ako NBS, proverom navoda koje je Lizing izneo u izjašnjenju, utvrdi da je Lizing otklonio nepravilnosti utvrđene u nalazu, odnosno posledice tih nepravilnosti, NBS – ceneći težinu utvrđenih nepravilnosti i pokazanu spremnost Lizinga da ih otkloni, kao i druge bitne okolnosti pod kojima su te nepravilnosti učinjene – može obustaviti postupak, o čemu obaveštava Lizing, ili nezavisno od toga što su nepravilnosti otklonjene izreći kaznu Lizingu. Ako je radi otklanjanja nepravilnosti odmah, odnosno u kratkom roku neophodno Lizingu dati takav nalog, odnosno ukoliko je Lizing, da je postupao sa pažnjom dobrog stručnjaka mogao otkloniti nepravilnost u toku postupka, a to nije učinio, pri čemu je u toku postupka po pritužbi Lizinga već pružena prilika da se izjasni o svim činjenicama koje su od značaja za odlučivanje, NBS može doneti rešenje kojim se Lizingu nalaže da otkloni nepravilnosti, odnosno izriče novčanu kaznu, bez prethodnog dostavljanja nalaza po pritužbi Lizinga. Postupak po pritužbi se okončava na jedan od sledećih načina:

- povlačenjem Pritužbe,
- dostavljanjem dokaza o otklanjanju nepravilnosti nakon čega se Korisniku dostavlja obaveštenje o nalazu po Pritužbi kojim se Korisnik obaveštava da je utvrđena nepravilnost otklonjena,
- dostavljanjem obaveštenja NBS Korisniku o nalazu po Pritužbi kojim se Korisnik obaveštava da u postupku po pritužbi nisu utvrđene nepravilnosti,
- zaključenjem sporazuma o rešavanju spora putem posredovanja

5.10.6. Obaveštenje sa nalogom za otklanjanje nepravilnosti

Ako NBS u postupku po pritužbi utvrdi nepravilnosti manjeg značaja, odnosno nepravilnosti za koje je oceni da nemaju sistemski karakter (npr. posledica su operativne greške ili propusta u radu zaposlenih i sl.) a u interesu je Korisnika da se ta nepravilnost otkloni u što kraćem roku – NBS može umesto nalaza po pritužbi Lizinga uputiti obaveštenje kojim joj nalaže da utvrđene nepravilnosti otkloni u roku određenom tim obaveštenjem.

Ako Lizing dostavi dokaz da je postupila u skladu sa ovim obaveštenjem, NBS neće preduzimati mere za otklanjanje nepravilnosti. Ako Lizing ne postupi u skladu sa ovim obaveštenjem, NBS će doneti rešenje kojim nalaže otklanjanje nepravilnosti.

5.10.7. Zahtev za izjašnjenje na predlog za postupak posredovanja

Ako je Korisnik fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik nezadovoljan odgovorom na Prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Postupak posredovanja može biti pokrenut iako prethodno nije podneta Pritužba. U tom slučaju rok za podnošenje Pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja. Nakon što pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti Pritužbu, osim ako ovaj postupak ne bude okončan obustavom ili odustankom.

Ako je Pritužba već podneta, NBS će zastati sa postupanjem po Pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom, tj. obustaviće postupanje po Pritužbi do okončanja postupka posredovanja.

Postupak posredovanja moguće je pokrenuti i nakon okončanja postupka po pritužbi.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana.

Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Predlog za posredovanje dostavlja se NBS-u u pisanoj formi, poštom ili preko internet prezentacije NBS, a NBS predlog prosleđuje drugoj strani u sporu.

Postupak posredovanja pred NBS pokreće se zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju, kojim strane u sporu i NBS potvrđuju izbor posrednika, uređuju međusobna prava i obaveze u skladu s načelima posredovanja i uređuju druga pitanja od značaja za sprovođenje posredovanja. Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred NBS sačinjava se u pisanoj formi i ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i posrednika, potvrdu o izvršnosti koju stavlja NBS, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

Na zaključenje, dejstvo i prestanak sporazuma postignutog u postupku posredovanja primenjuju se pravila kojim se uređuju obligacioni odnosi a koja se odnose na vansudsko poravnanje.

Ukoliko Korisnik predloži pokretanje postupka posredovanja NBS u rešavanju spornog odnosa, postupak je sledeći:

- NBS se obraća Lizingu sa zahtevom da se pisanim putem izjasni o predlogu za posredovanje, u roku koji je naveden u ovom zahtevu;
- Odeljenje isti prosleđuje NOD-u na razmatranje - ovlašćenom i odgovornom licu na izjašnjenje u roku koji zaposleni u Odeljenju odrede. Uz uvažavanje stava NOD-a za predmet obraćanja, Odeljenje u datom roku dostavlja odgovor NBS-u, elektronskim putem.
- Ukoliko NOD oceni da je moguće rešavanje spornog odnosa putem posredovanja, dostaviće Odeljenju argumentovano obrazloženje, a Odeljenje će zatim uputiti NBS-u predlog Lizinga za pokretanje postupka posredovanja sa rokom za njegovo prihvatanje i isti će evidentirati.
- Ukoliko predlog za posredovanje bude prihvaćen, Odeljenje u okviru svojih nadležnosti preduzima mere potrebne za učešće Lizinga u tom postupku.

Nakon završenog posredovanja, Odeljenju dostavlja i NOD-u – ovlašćenom i odgovornom licu, pisanu informaciju o ishodu postupka.

5.11 DOPUNSKA AKTIVNOSTI

U situacijama kada Lizing nije u mogućnosti da određene aktivnosti sprovede do momenta dostavljanja odgovora na prigovor Korisniku kao i izjašnjenja na pritužbu dostavljenu od NBS, obaveza zaposlenih u Odeljenju je da evidentira dopunske aktivnosti kao i definisan rok za sprovođenje.. Zaposleni koji je obrađivao prigovor/izjašnjenje za NBS je u obavezi da evidentira u aplikaciji da li su dopunske aktivnosti sprovedene sa datumom realizacije, kao i da uputi obaveštenje Korisniku odnosno pripremi obaveštenje za NBS. Ukoliko dopunska aktivnost nije sprovedena od NOD-a bez odlaganja se dostavlja zahtev za sprovođenje nadležnom rukovodiocu NOD-a.

5.12 ČUVANJE DOKUMENTACIJE

Primljena Obraćanja u Odeljenju čuvaju se u elektronskoj/papirnoj formi, u okviru elektronskog dosijea predmeta, **10 (deset) godina** od meseca prijema.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Procedura počinje da se primenjuje od 25.07.2025. godine.