

PRAVILNIK O NAČINU REŠAVANJA PRIGOVORA

Verzija dokumenta:	Verzija br: 1.1 od Avgusta 2024
Važi od:	13.08.2024. godine
Odobrio:	Odbor Direktora
Primjena:	Mikrokreditna finansijska institucija Partner Plus ad Podgorica
Povjerljivost:	Javno
Povezana regulativa:	Zakon o finansijskom lizingu, faktoringu, otkupu potraživanja, mikrokreditiranju i kreditno-garantnim poslovima („Sl. list Crne Gore“ br. 73/17, 44/20)
Povezani interni akti:	Opšti uslovi poslovanja

SADRŽAJ

1.	UVODNE ODREDBE	3
2.	OSNOVNE ODREDBE	3
3.	ZAVRŠNE ODREDBE	6
4.	ISTORIJA VERZIJA.....	6

1. UVODNE ODREDBE

Na osnovu člana 22 i člana 31 Statuta, a u skladu sa članom 3 Odluke o minimalnim standardima za upravljanje rizicima u poslovanju pružalaca finansijskih usluga („Sl. list Crne Gore“ br. 24/18), Odbor direktora Mikrokreditne finansijske institucije Partner Plus ad Podgorica (u daljem tekstu MFI) donosi Pravilnik o načenju rešavanja prigovora.

2. OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom bliže se uređuje način podnošenja i postupak rešavanja prigovora podnijetih od strane korisnika kredita MFI.

Član 2.

Korisnik kredita ima pravo da uputi prigovor kada smatra da se MFI ne pridržava odredbi Ugovora o kreditu, dobrih poslovnih običaja, opštih i posebnih uslova poslovanja.

Član 3.

Prigovori Korisnika se mogu podnijeti usmenim putem ili pisanim putem.

Usmeni prigovor se podnosi kreditnom referentu koji vodi dati predmet.

MFI je dužna da Korisniku dostavi Odluku po prigovoru (odgovor) u roku od 15 (petnaest) dana računajući od dana podnošenja prigovora, nakon čega Korisnik, u slučaju da nije zadovoljan ishodom postupka ima pravo na podnošenje pisanog prigovora o čemu će se isti podučiti prilikom dostavljanja odgovora po usmenom prigovoru.

U slučaju da prigovor podnosi potrošač, MFI ima obavezu da na dostavljeni prigovor odgovori odmah, a u složenijim slučajevima u roku od 8 (osam) dana od dana podnošenja prigovora, ukoliko potrošač smatra da su mu povrijeđena prava propisana Zakonom o potrošačkim kreditima.

Član 4.

U slučaju da Korisnik podnosi pisani prigovor isti treba da sadrži: osnovne podatke o podnosiocu prigovora, kao i opis spornog odnosa s MFI, koji je po njegovom mišljenju nastao kao posljedica nepridržavanja odredaba zaključenog Ugovora o kreditu, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih Opštih uslova poslovanja od strane MFI.

Pisani prigovor se podnosi predajom neposredno u prostorijama sjedišta društva ili putem pošte, nakon čega se isti, bez odlaganja, dostavlja Izvršnom direktoru koji donosi odluku najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Član 5.

Odgovor MFI-ja na podnijeti prigovor mora biti u pismenoj formi, potpun i razumljiv za podnosioca prigovora, da sadrži opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora, eventualne razloge zbog kojih je došlo do spornog odnosa, te obavezno pravni savjet (mogućnost da se podnosilac prigovora pismeno obrati nadležnim organima u cilju zaštite svojih prava, ukoliko nije zadovoljan odgovorom MFI).

Ukoliko lice ovlašćeno za odlučivanje po prigovorima ocijeni da je prigovor podnosioca osnovan, odgovor MFI treba da sadrži i predlog za rešenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg podnosilac prigovora treba da obavijesti MFI da li taj predlog prihvata.

Ukoliko podnosilac prigovora prihvati predlog MFI-ja za rešenje spornog odnosa, sprovođenje postupka po prigovoru se smatra okončanim.

Član 6.

Prigovori klijenta se dostavljaju usmenim putem, slanjem mejla na zvaničnu mejl adresi prigovori@partner-plus.me, ili dostavljanjem pisanog prigovora u neku od poslovnih jedinica MFI.

Nakon prijema prigovora od strane klijenta, isti se prvo dostavlja Kreditnom referentu koji je zadužen za praćenje konkretnog ugovornog odnosa, koji detaljno provjerava sadržaj prigovora i vrši neophodne provjere, zavisno od konkretnog poslovnog procesa i situacije na koju se odnosi sama žalba klijenta. Nakon toga, zaposleni prezentuje zaposlenom

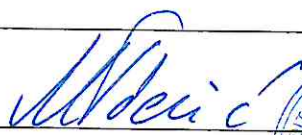
3. ZAVRŠNE ODREDBE

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, i isti će biti objavljen na oglasnoj tabli MFI, kao i na web stranici.

4. ISTORIJA VERZIJA

Verzija	Datum usvajanja	Opis modifikacije
1.1	13.08.2024. godine	Izrada dokumenta

Odobrenje akta:

Lice koje je izradilo akt:	Lice koje potpisuje akt:	Potpis:
Izvršni direktor	Marijana Ščekić	
Organ MFI koji usvaja akt:	Lice koje potpisuje akt:	Potpis:
Odbor direktora	Aleksandra Popović	