



WIN CREDIT
MIKROKREDITNA FINANSIJSKA INSTITUCIJA

PRAVILNIK O NAČINU RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Verzija dokumenta:	April 2024 Verzija br: 1.2
Važi od:	20.09.2024.god
Odobrio:	Odbor Direktora
Primjena:	MFI WIN CREDIT DOO
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



WIN CREDIT
MIKROKREDITNA FINANSIJSKA INSTITUCIJA

SADRŽAJ

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

1. UVODNE ODREDBE

Na osnovu člana 9 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 MFI WIN CREDIT doo (u daljem tekstu MFI) donosi Proceduru upravljanja rizicima.

2. OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim pravilnikom bliže se uređuju način podnošenja i postupak rješavanja 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 i 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 Društvom, 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 društva 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 prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg podnosilac prigovora treba da obavijesti MFI da li taj prijedlog prihvata.

Ukoliko podnosilac prigovora prihvati prijedlog MFIIa za rješenje spornog odnosa, sprovođenje postupka po prigovoru se smatra okončanim.

Član 6.

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

Nakon prijema prigovora od strane klijenta, isti se prvo dostavlja kreditnom referentu/višem 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 Direktor sektora operacija sve relevantne činjenice u vezi sa konkretnim slučajem, i daje svoje mišljenje o osnovanosti prigovora klijenta.

Direktor sektora operacija pregleda svu dostavljenu dokumentaciju i informacije, priprema tekst odgovora na prigovor, i dostavlja ga na saglasnost Izvršnom direktoru.

Izvršni direktor uzima u obzir sve informacije dostavljene od strane Direktora sektora operacija, donosi odluku o prihvatanju teksta odgovora na prigovor, ili traži dopunu od strane predlagača. Nakon usaglašavanja teksta odgovora, Izvršni direktor potpisuje odgovor na prigovor, i isti se dostavlja klijentu kao konačan.

Član 7.

Ukoliko MFI podnosiocu prigovora ne dostavi odgovor na pisani prigovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana podnošenja prigovora, (8 (osam) dana za potrošače), ili ukoliko ocijeni da je prigovor neosnovan ili podnosilac prigovora ne prihvati prijedlog MFI za rješenje spornog odnosa, podnosilac prigovora ima pravo pismeno obavjestiti Centralnu banku Crne Gore da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru u roku od šest mjeseci od dostavljanja prigovora, odnosno od isteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor ako isti nije dostavljen. Ovo obavještenje treba da sadrži kraći opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, kao i odgovor MFI.

Ukoliko Centralna banka Crne Gore ocjeni da je prigovor podnosioca opravdan, može tražiti od MFI da se pismeno izjasni o navodima prigovora.

Nadležni organ Centralne banke Crne Gore obavještava podnosioca prigovora o izjašnjavanju MFI i informiše ga o mehanizmima zaštite njegovih prava.

Član 8.

Za sve što nije predviđeno ovim Pravilnikom primjenjivaće se odredbe Opštih uslova poslovanja MFI koji predstavljaju sastavni dio ugovora o kreditu sa Korisnicima, kao i odredbe važećih zakonskih propisa.

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	01.04.2024. godine	Izrada dokumenta
1.2	20.09.2024. godine	Definisane jasnih odgovornosti lica u procesu prijema, razmatranja i odgovaranja na dostavljene prigovore



WIN CREDIT
MIKROKREDITNA FINANSIJSKA INSTITUCIJA

Odobrenje akta:

Lice koje je izradilo akt:	Lice koje potpisuje akt:	Potpis:
Izvršni direktor	Ivan Nikić	
Organ MFI koji usvaja akt:	Lice koje potpisuje akt:	Potpis:
Odbor direktora	prof. dr Vinko Nikić	

