

Kreiranje reklamacija

Pomoću ove funkcionalnosti korisnici imaju mogućnost prijave reklamacija za registrovane entitete servisa - fakture, izmirenja itd.

Reklamacije su uvek vezane za **konkretan entitet** i dalje podeljene na **kategorije problema**. U okviru specifičnih kategorija problema od korisnika se zahteva **unos dodatnih podataka** u svrhe dokazivanja, opisivanja itd. kao i da bi se pružila mogućnost **automatske obrade reklamacija**.

Reklamacije uglavnom sprovode dužnici jer poverioci mogu probleme da reše samostalno.

Napomena

Nakon uvođenja javnih preduzeća sa računima u poslovnim bankama, poveriocima je omogućena prijava problema vezanih za korisničko izmirenje fakture.

Aplikativno ovlašćenje

Za pregled svih reklamacija pravnog lica ne postoje posebna aplikativna ovlašćenja - svaki lokalni korisnik PL ima mogućnost uvida u postojeće reklamacije.

Za unos reklamacija potrebno je imati aplikativno ovlašćenje za pristup elementu koji se reklamira.

Poslovna pravila

1. Reklamacija je funkcionalnost dostupna korisnicima **na nivou pravnog lica** - lokalni korisnici PL imaju uvid u sve reklamacije za svoj PL i ne mogu da vide reklamacije drugih PL
2. Ukoliko je korisnik KJS, pored pregleda reklamacija na nivou PL, omogućen je i pregled reklamacija svih svojih podređenih KJS
3. **Svaki korisnik** ima pravo na kreiranje reklamacija i pregled svih reklamacija na nivou PL

4. Korisnik može da prijavi **jednu ili više reklamacija** za konkretnu registrovanu fakturu ili bilo koji drugi entitet
5. Korisnik može da prijavi **više tipova problema** odabirom ponuđenih kategorija pri čemu je za svaku kategoriju problema **posebno definisano** šta je potrebno proslediti od **dodatnih podataka**

Svaki tip reklamacije obavezno sadrži atribut **Komentar korisnika** . U pitanju je **obavezan narativni opis problema** koji se prijavljuje.

Šta se i kako može reklamirati

Generalno, bilo koji **entitet** servisa se može reklamirati: fakture, izmirenja, izmene iznosa, korisnici, pravna lica i tako dalje. Ukoliko se entitet **trenutno može reklamirati**, na pregledu datog entiteta postoji ikonica za reklamaciju:



Nakon registrovanja reklamacije, korisnici mogu očekivati:

1. **Rešavanje** reklamacije **automatski** u proseku za oko 10 minuta ili **ručno** od strane operatera u toku dana
2. **Odbijanje** reklamacije ukoliko
 - a. korišćena je **pogrešna kategorija reklamacije**
 - b. dodatni podaci su semantički neispravni

Ukoliko je reklamacija **nerešena** korisnici mogu nad istim entitetom prijaviti novu reklamaciju sa traženim ispravkama.

U ovom trenutku, servis omogućava reklamacije entiteta navedenih u nastavku dokumenta. Novi entiteti ili tipovi reklamacija će biti dodavani po potrebi.

Važno upozorenje

Od izuzetnog je značaja za brzinu rešavanja reklamacije da korisnici izaberu **odgovarajuću kategoriju problema** . Reklamacije sa pogrešnom kategorijom će **uvek biti odbijene** sa statusom **Nerešena** .

Faktura

Prijava problema za registrovane fakture sprovodi se na pregledu pojedinačne fakture:

Информације о фактури

Идентификатор фактуре
МАQ9С

Назив дужника
ОSNOVNA ШКОЛА "VOJVODA STEPА" BEOGRAD

Назив повериоца
REPUBLIKA

Број фактуре
3005/2018

Износ
5.000,00

Датум креирања
30.05.2018. 7:23:45

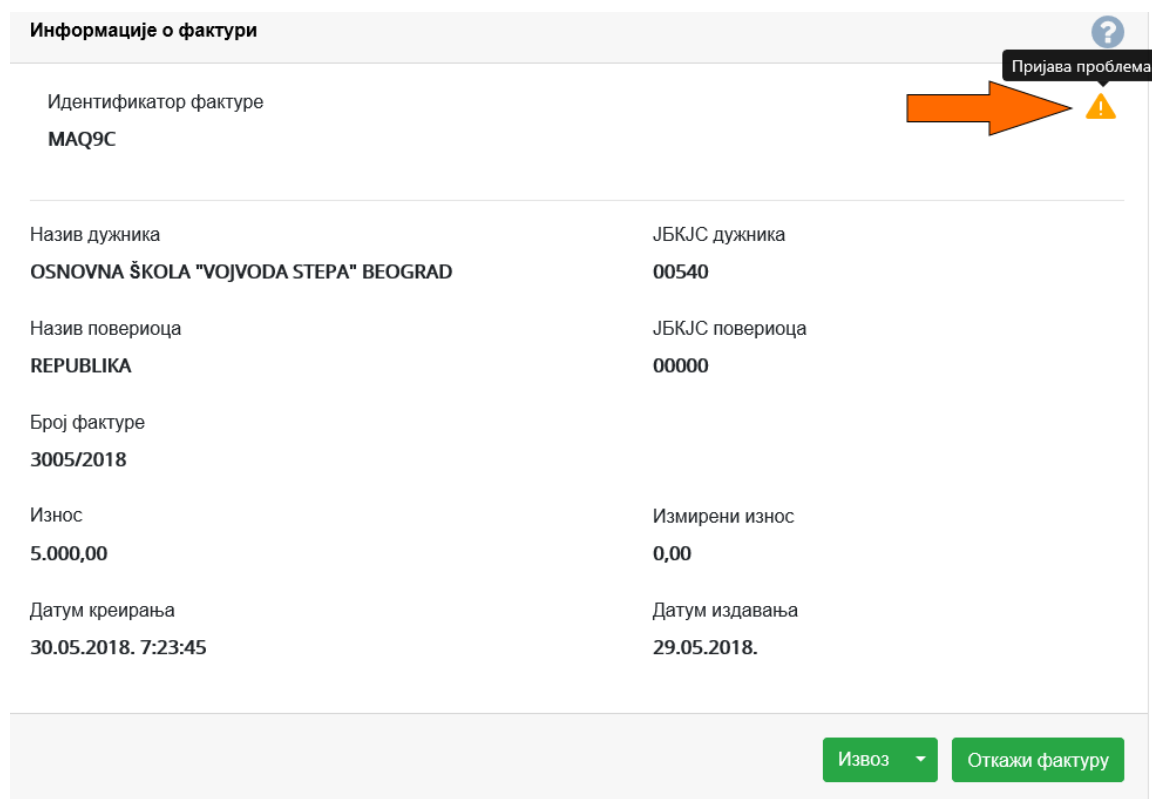
ЈБКЈС дужника
00540

ЈБКЈС повериоца
00000

Измирени износ
0,00

Датум издавања
29.05.2018.

Извоз ▾ Откажи фактуру

The screenshot shows a web interface for viewing bill details. At the top right, there is a blue question mark icon and a 'Пријава проблема' (Report problem) button. Below this, an orange arrow points to a yellow warning triangle icon. The main content area displays various fields for the bill, including the bill number (МАQ9С), debtor name (ОSNOVNA ШКОЛА "VOJVODA STEPА" BEOGRAD), creditor name (REPUBLIKA), bill number (3005/2018), amount (5.000,00), and dates. At the bottom right, there are two green buttons: 'Извоз' (Export) with a dropdown arrow and 'Откажи фактуру' (Cancel bill).

Nakon odabira ove opcije korisniku je prikazan IDF fakture na koju se reklamacija odnosi i potrebno je da **odabere odgovarajuću kategoriju problema**:

Проблем регистрације фактуре



Идентификатор

MAQ9C

Категорија проблема

Информације о фактури
Невалидна фактура

Коментар корисника

Информације о фактури

Ovaj tip reklamacije omogućava lokalnom korisniku PL da prijavi problem vezan za **ispravnost konkretnog atributa fakture**. Ovaj tip reklamacije se upotrebljava najviše za **systemske generisane attribute** kao što je npr.

Zakonski rok izmirenja.

Koristi se isključivo kada nije moguće da poverioc i dužnik u međusobnoj komunikaciji reše problem. Na primer, ukoliko je atribut fakture **Iznos** pogrešan, dužnik se treba obratiti poveriocu sa zahtevom za **izmenu iznosa fakture** ili **otkazom** fakture

Atributi reklamacije koji se dostavljaju su:

1. Dodatne informacije

Naziv atributa fakture koji je predmet reklamacije, npr. **Zakonski rok izmirenja**.

Проблем регистрације фактуре



Идентификатор

MAQFJ

Категорија проблема

Информације о фактури

Додатне информације

Законски рок измирења

Ставка фактуре са погрешном информацијом, пр. Законски рок измирења

Коментар корисника

Рок би требало да буде 90 дана за РФЗО а тренутно је подешен на 60.

Молим вас да исправите.

Ова категорија проблема користи се за пријаву било каквих неправилности код основних информација о фактури. Не користите ову категорију за пријаву проблема са измирењима.

[Детаљно упутство](#)

Пошаљи

Nevalidna faktura

Ovaj tip reklamacije omogućava lokalnom korisniku **PL dužnika** da **ospori** fakturu koja ga tereti. Osporene fakture su predmet analize **budžetske inspekcije i relevantnih nadležnih organa** koji preuzimaju dalje rešavanje spornih faktura.

Koristi se isključivo kada nije moguće da poverioci i dužnik u međusobnoj komunikaciji reše problem. Na primer, poverilac treba da **otkaže** fakture koje su greškom izdate pogrešnom **PL** ili imaju neke druge nedostatke (npr. pogrešan iznos).

Проблем регистрације фактуре



Идентификатор

MAQFJ

Категорија проблема

Невалидна фактура

Коментар корисника

Поверилац је регистровао фактуру без претходно потписаног уговора о изовђењу радова.

Ова категорија проблема омогућава правном лицу да оспори фактуру која га терети. Оспорене фактуре су предмет анализе буџетске инспекције. Не користите ову категорију за пријаву проблема са измирењима.

[Детаљно упутство](#)

Пошаљи

Izmirenje

Prijava problema kod izmirenja fakture sprovodi se na pregledu pojedinačne fakture u sekciji *Informacije o izmirenjima*:

Информације о измирењима				
Идентификатор	Измирени износ	Датум измирења	Коментар измирења	Статус
2796	1,00	8.6.2018. 19:03:53	reklamacija	Активно

Пријава проблема



Izmirenje fakture

Automatska obrada reklamacije

Овај тип рекламација се обрађује **automatski**. Корисници треба да се потруде да унесу тачно тражене **додатне информације** јер ће у том случају рекламација бити успешно решена у просеку за око 10 минута.

Ovaj tip reklamacije omogućava lokalnom korisniku **PL dužnika** da kreira reklamaciju na **izmireni iznos** fakture. Koristi se u sledećim situacijama:

- Faktura je **plaćena nalogom za prenos** ali sa **pogrešnom šifrom plaćanja**. Validne šifre plaćanje su od 220-226 (komercijalne transakcije).
- Plaćanje je uspešno realizovano po svim poslovnim pravilima ali **izmirenje i dalje ne postoji u listi izmirenja** konkretne fakture. Ovo se može desiti zbog neažurnosti **RIR-a**, tehničkih problema itd.

Atributi reklamacije koji se dostavljaju su:

1. Iznos izmirenja

Iznos koji je uplaćen nalogom za prenos.

2. Dodatne informacije

Podatak za reklamaciju koji se nalazi na izvodu, u svrhu dokazivanja uplate, npr. **840 180301 ISP2018135500526** .

Iznos platnog naloga mora biti isti kao i iznos na reklamaciji .



Napomena

Prijava reklamacije na izmirenje fakture omogućena je i na pregledu Specifikacije grupnog plaćanja (SGP). Na ovaj način korisnik bi mogao da izmiri fakture i masovno, kreiranjem **SGP** i pravljenjem reklamacije za isti - ubrzavajući proces izmirenja fakture.

Проблем измирења фактуре



Идентификатор

МАРУ1

Категорија проблема

Измирење фактуре

Износ измирења

12.221,45

РСД

Додатне информације

840 180101 ESP2018135600011

Податак за рекламацију који се налази на изводу, пр. 840 180515 ISP2018135516526

Коментар корисника

Фактуру је завод платио 11.03.2018. године у износу од 60.000,00 динара, али је приликом плаћања унета погрешна шифра плаћања.

Уместо 221 унета је шифра 260, па је фактуру потребно превести у ИЗМИРЕНА.

Ова аутоматски решавана рекламација се користи када је фактура плаћена али измирење није регистровано из било ког разлога - погрешна шифра плаћања, проблем са РИР-ом итд.

[Детаљно упутство](#)

Nevalidno izmirenje fakture

Nakon uvođenja javnih preduzeća, korisnika sistema RINO u CRF, omogućeno je korisničko izmirenje fakture za JP sa računima u komercijalnim bankama. Ovaj tip reklamacije omogućava lokalnom korisniku **PL poverioca** da kreira reklamaciju na izmirenje registrovano od strane javnog preduzeća - dužnika.

Koristi se u sledećim situacijama:

- Faktura je označena kao **Izmirena** nakon korisničkog izmirenja fakture od strane JP, ali sredstva nisu prebačena na račun poverioca.

Atributi reklamacije koji se dostavljaju su:

1. Komentar korisnika

Razlog otvaranja reklamacije za korisničko izmirenje fakture.

Проблем измирења фактуре



Идентификатор

43CQ

Категорија проблема

Невалидно измирење фактуре

Коментар корисника

Faktura nije izmirena

Пошаљи

Otkaz izmirenja

Automatska obrada reklamacije

Ovaj tip reklamacija se obrađuje **automatski**. Korisnici treba da se potrudе da unesu tačno tražene **dodatne informacije** jer će u tom slučaju reklamacija biti uspešno rešena u proseku za oko 10 minuta.

Ovaj tip reklamacije omogućava lokalnom korisniku **PL dužnika** da kreira reklamaciju na konkretno izmirenje koje je potrebno otkazati.

Po dizajnu servisa **ne postoji korisnička funkcionalnost otkaza izmirenja** jer se ona automatski registruju po obradi platnog naloga. Ipak, u određenim situacijama, izmirenja se moraju otkazati npr. prilikom povraćaja sredstava od strane poslovne banke iz bilo kog razloga.

Atributi reklamacije koji se dostavljaju su:

1. **Identifikator izmirenja**

Broj konkretnog izmirenja koje je potrebno otkazati, vidljivo u listi svih izmirenja fakture.


2. Iznos izmirenja

Iznos koji je uplaćen nalogom za prenos, isti kao podatak prikazan u listi izmirenja fakture.

3. Dodatne informacije

Podatak za reklamaciju koji se nalazi na izvodu, u svrhu dokazivanja povraćaja sredstava, npr. 840 180301 ISP2018135500526 . Iznos platnog naloga mora biti isti kao i iznos na reklamaciji .

U sledećem primeru prikazana je sekcija izmirenja fakture sa dva izmirenja (sa identifikatorima 2667 i 2668):



Идентификатор	Измирени износ	Датум измирења	Коментар измирења	Статус
2667	1.100,00	20.4.2018. 12:14:19		Активно
2668	50,00	20.4.2018. 12:16:54		Активно

Da bi otkazao izmirenje 2667 , dužnik prijavljuje reklamaciju sa sledećim informacijama:

Проблем измирења фактуре



Идентификатор

KSEXP

Категорија проблема

Отказ измирења

Идентификатор измирења

2667

Износ измирења

1.100,00

РСД

Додатне информације

840 180111 SIB2018115116526

Податак за рекламацију који се налази на изводу, пр. 840 180515 ISP2018135516526

Коментар корисника

Sredstva su vraćena na budzet 27.06.2018.god. Potrebno je otkazati izmirenje da bi mogla da se izvrši uplata na pravi račun.

Kreira reklamaciju izmirenja koje je potrebno otkazati. Koristi se prilikom povraćaja sredstava na račun dužnika iz bilo kog razloga: gašenja računa u poslovnoj banci, odbijanje naloga itd.

[Детаљно упутство](#)

Nakon što je reklamacija uspešno obrađena, status izmirenja biće promenjen u **Otkazano**.