



OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA I POSTUPANJA PO PRIGOVORU

Poštovani klijenti,

Obaveštavam Vas da, ukoliko smatrate da se Adriatic Bank AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) ne pridržava odredaba zakona i drugih propisa kojima se uređuju finansijske i platne usluge, opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog ugovora, imate pravo da podnesete prigovor Banci u kome izražavate nezadovoljstvo postupanjem Banke ili ukazujete na propuste Banke, odnosno ukazujete na to da su povređena neka Vaša prava ili interesi.

Pravo i rok za podnošenje prigovora

Klijent - fizičko lice, preduzetnik ili poljoprivrednik i/ili davalac sredstava obezbeđenja za potraživanja fizičkog lica, poljoprivrednika i preduzetnika (osim preduzetnika u svojstvu ili u vezi sa svojstvom zastupnika pružaoca platne usluge ili lica kome je banka, kao davalac usluga u smislu ove odluke, poverila aktivnost pružanja platnih usluga) i Klijent - pravno lice kao korisnik platnih usluga (osim pravnog lica davaoca usluga u smislu ove odluke i pravnog lica u svojstvu ili u vezi sa svojstvom zastupnika pružaoca platne usluge ili lica kome je banka, kao davalac usluga u smislu ove odluke, poverila aktivnost pružanja platnih usluga) ima pravo da podnese prigovor Banci u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Klijent - pravno lice, u svojstvu korisnika usluga Banke po osnovu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, ugovora o sefu i ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, ugovora o izdavanju garancija, avala i drugih oblika jemstva (garancijski posao) kao i drugih usluga koje Banka pruža u skladu sa zakonom, prigovor može podneti u roku od 60 dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 godine od dana kad je ta povreda učinjena.

Ukoliko se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Banke 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 bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ukoliko je prigovor podnet po isteku propisanih rokova, Banka klijenta obaveštava da je prigovor podnet po isteku roka i nije u obavezi da razmatra prigovor, s tim što isti može razmotriti i/ili prihvatiti ako smatra da je osnovan. Banka neće postupati po prigovorima koji se mogu smatrati anonimnim.

Način podnošenja prigovora

Svaki prigovor mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju klijenta (ime i prezime, adresa, grad, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika), razloge podnošenja prigovora kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi (broj i naziv ugovora, broj partije i sl.).

Prigovor se podnosi bez naknade, u pisanoj formi, na jedan od sledećih načina:

- u poslovnim prostorijama Banke ili bilo kojoj poslovnoj prostoriji Banke u kojoj klijentima nudi usluge - korišćenjem obrasca za podnošenje prigovora (Form8010) koji je dostupan u svim filijalama/šalterima i na internet prezentaciji Banke ili kao dopis u slobodnoj formi;
- dostavom putem pošte na adresu: Adriatic Bank A.D., Dalmatinska 22, 11000 Beograd,
- putem elektronske pošte na adresu prigovori@adriaticbank.rs
- putem internet prezentacije Banke www.adriaticbank.rs, u delu „Prigovori klijenata“
- putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, ako se prigovor odnosi na usluge koje davalac usluga pruža ili je pružio preko tih servisa
- korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Pisani prigovori koji su primljeni elektronskim putem ili putem internet prezentacije Banke, nakon utvrđenog radnog vremena Banke, smatraju se primljenim narednog poslovnog dana.

Postupanje Banke po prigovoru

Banka je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Banka će klijenta obavestiti pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Pravo klijenta na pritužbu Narodnoj banci Srbije

U slučaju da je Klijent, nezadovoljan odgovorom Banke ili nije dobio odgovor Banke u predviđenom roku, ima pravo da, pre pokretanja sudskog spora, podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi:

- poštom na adresu NARODNA BANKA SRBIJE, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd;
- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije u delu „Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga“ https://nbs.rs/sr_RS/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/.

Rok za podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije je šest meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

Pritužba Narodnoj banci Srbije mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i davaoca usluga (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa korisnika s davaocem usluga, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva. Klijent uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Banci, odgovor Banke i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti, kao i posebno punomoćje ukoliko se pritužba dostavlja preko punomoćnika.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije

Sporni odnos između klijenta/davaoca sredstava obezbeđenja i Banke može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se na predlog jedne od strana u sporu (klijenta ili Banke), koji se dostavlja Narodnoj banci Srbije i koji je prihvatila druga strana. Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom na adresu Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije: https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/predlog-za-posredovanje/.

S poštovanjem,

