

OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Svako lice koje je korisnik ili namerava da postane korisnik proizvoda i usluga Addiko banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) ima pravo da uputi prigovor Banci u skladu sa propisima kojima se uređuje pravo podnošenja prigovora, ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i drugih propisa, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te proizvode i usluge, odnosno obaveza proisteklih iz ugovora koji su zaključeni sa korisnikom.

Klijent fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik i davalac sredstva obezbeđenja prema klijentu fizičkom licu, preduzetniku i poljoprivredniku, kao i klijent pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca imaju pravo na prigovor u roku od 6 (šest) meseci od dana saznanja za učinjenu povredu njihovih prava, a najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Klijent pravno lice kao korisnik usluga Banke po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne poslove, ugovora o izdavanju garancija, avala i drugih oblika jemstva (garancijski posao), i drugih usluga koje Banka pruža u skladu sa zakonom, prigovor može podneti u roku od 60 (šezdeset) dana od 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.

Banka nema obavezu da razmatra prigovor koji je podnet po isteku ispred navedenih rokova, pri čemu je dužna da odmah obavesti klijenta da je propisani rok za podnošenje prigovora istekao i da nema obavezu da razmatra predmetni prigovor.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, potrebno je dostaviti i posebno punomoćje kojim klijent/zakonski zastupnik klijenta 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.

Prigovor možete podneti usmeno ili pisano. Usmeno prigovor možete uputiti zaposlenima u ekspoziturama Banke ili pozivom Kontakt centra na broj 0800 303 303. Ako se prigovor podnet usmeno putem telefona odnosi na ugovor zaključen na daljinu putem telefona, Banka će na isti odgovoriti u propisanom roku. Ovom prilikom Vas pozivamo da svaki nesporazum ili problem rešavamo u direktnoj komunikaciji, uz obostrano razumevanje i sa željom da našu saradnju negujemo i još više razvijamo.

Ukoliko u direktnom obraćanju zaposlenima niste dobili zadovoljavajući odgovor, imate pravo da prosledite prigovor u pisanoj formi. Pisani prigovor možete podneti na sledeće načine:

- Popunjavanjem obrasca ili u slobodno pisanoj formi u bilo kojoj ekspozituri Banke;
- Popunjavanjem obrasca u elektronskoj formi na internet stranici Banke;
- Slanjem prigovora na adresu info.rs@addiko.com;
- Putem aplikacije mobilnog i elektronskog bankarstva;
- Slanjem dopisa na adresu Addiko bank a.d. Beograd, Omladinskih brigada 90G, 11070 Novi Beograd.

Banka će Vam izdati potvrdu o prijemu prigovora za prigovore podnete u ekspoziturama Banke, putem aplikacije mobilnog i elektronskog bankarstva, putem obrasca na internet stranici Banke, putem elektronske pošte. Za pisane prigovore koji su elektronskim putem ili putem internet prezentacije dostavljeni Banci van utvrđenog radnog vremena Banke, smatraće se da su primljeni narednog radnog dana, o čemu ćete biti obavešteni u potvrdi o prijemu prigovora. Podnošenje prigovora i njegova obrada potpuno su besplatni.

Addiko Bank

Pisani prigovor treba da sadrži:

- Ime i prezime/Naziv pravnog lica
- Adresu stanovanja/Adresu pravnog lica
- JMBG/Matični broj pravnog lica
- Kontakt telefon i/ili e-mail adresa
- Opis spornog slučaja uključujući i podatke o tome na koji proizvod/ugovor se prigovor odnosi.

Potrudimo se da na Vaš prigovor odgovorimo u najkraćem roku, a najduže u zakonski definisanom roku od 15 dana. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje nije u mogućnosti da odgovori u roku od 15 dana, taj rok može biti produžen za najviše 15 dana, o čemu će Vas Banka pisanim putem obavestiti, uz obrazloženje zbog čega nije moguće dostaviti odgovor u prvobitnom roku od 15 dana, kao i uz informaciju o krajnjem roku kada će Vam odgovor biti dostavljen.

Odgovor Banke na prigovor će biti potpun, jasan i razumljiv, odnosiće se na predmet prigovora i sadržaćće ocenu njegove osnovanosti. Ako je u pitanju osnovan prigovor odgovor će sadržati i podatak o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Ukoliko ste klijent fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik ili pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca i niste zadovoljni odgovorom Banke ili Vam odgovor nije dostavljen u zakonskom roku, obaveštavamo Vas da možete podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije preko internet prezentacije Narodne banke Srbije (na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije kojoj se pristupa klikom na tekst Podnesite pritužbu / prigovor na linku https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prituzba/) ili putem pošte na adresu: Narodna banka Srbije - Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina br. 17, ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

Rok za podnošenje pritužbe od strane klijenta fizičkog lica, preduzetnika, poljoprivrednika i pravnog lica kao korisnika platnih usluga ili imaooca elektronskog novca je šest (6) meseci od dana prijema odgovora od strane Banke na prigovor ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora. Uz pritužbu, potrebno je da Narodnoj banci Srbije dostavite prigovor koji ste uputili Banci, odgovor koji ste dobili od Banke po tom osnovu, kao i propratnu dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe.

Takođe, u slučaju da niste zadovoljni odgovorom na prigovor, sporni odnos sa Bankom se može rešiti u vansudskom postupku posredovanja, koji se može sprovesti pri Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga Narodne banke Srbije, odnosno pred drugim izabranim licenciranim posrednikom.

Verujemo da sva sporna pitanja i ubuduće možemo rešavati sporazumom, a sve u duhu otvorene komunikacije i partnerstva. Naša Banka je uvek tu da Vam ponudi najbolje rešenje, da Vas u svakom trenutku sasluša i da Vam pruži svu neophodnu podršku.

Srdačan pozdrav,
Vaša Addiko banka