

## ОБАВЕШТЕЊЕ ЗА КЛИЈЕНТЕ О НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА

<p><b>Право Клијента на подношење приговора</b></p>	<p>Клијент - физичко лице/предузетник/пољопривредник - који користи или је користио финансијске услуге или се Банци обратио ради коришћења финансијских услуга, као и Клијент - правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, има право да поднесе приговор на поступање Српске банке а.д. Београд (у даљем тексту: Банка) у року од 3 (три) године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.</p> <p>Клијент – правно лице - који користи услуге које Банка пружа по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, уговора о сефу и уговора који се односе на девизне, девизно – валутне и мењачке послове, уговора о издавању гаранција, авала и других облика јемстава (гаранцијски посао), као и друге услуге које Банка пружа у складу са законом, изузев платних услуга у смислу закона којим се уређују платне услуге, има право да поднесе приговор на поступање Банке у року од 60 дана од дана када је сазнао за учињену повреду његовог права или правног интереса, а најкасније у року од 3 године од дана када је та повреда учињена.</p> <p>Приговор на рад Банке може поднети поред Клијента и давалац средстава обезбеђења потраживања Банке.</p>
<p><b>Начин подношења и садржина приговора</b></p>	<p>Приговор на рад Банке, Клијент и давалац средстава обезбеђења могу поднети у писаној форми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- у пословним просторијама Банке или</li> <li>- поштом или</li> <li>- преко интернет презентације Банке или електронском поштом (имејлом).</li> </ul> <p>Банка је дужна да омогући Клијенту да поднесе приговор на било који од наведених начина.</p> <p>Уколико Банка уговара финансијске услуге коришћењем средстава комуникације на даљину, Банка је дужна да Клијенту омогући да приговор поднесе на исти начин, односно коришћењем средстава комуникације на даљину које се користи за закључивање уговора на који се приговор односи.</p> <p>Приговор у вези са услугом уплате физичких лица у поштама, коју ЈП Пошта Србије врши у своје име и за свој рачун, корисник платне услуге подноси ЈП Пошта Србије, Београд.</p> <p>Приговор треба да садржи податке Клијента из којих се несумњиво може утврдити однос са Банком на који се приговор односи, као и разлоге подношења приговора.</p> <p>Приговор може да се поднесе у слободној форми или на обрасцу Банке за приговоре клијента, који је доступан у пословним просторијама Банке и на интернет презентацији Банке (<a href="http://www.srpskabanka.rs">www.srpskabanka.rs</a>) на насловној страни, у делу „Приговори“.</p> <p>Приговор може да се поднесе преко интернет презентације Банке - путем форме за подношење приговора (<a href="http://www.srpskabanka.rs">www.srpskabanka.rs</a>) на насловној страни, у делу „Приговори“, односно електронском поштом (имејлом) на адресу за пријем електронске поште <a href="mailto:prigovori@srpskabanka.rs">prigovori@srpskabanka.rs</a>.</p> <p>Банка нема обавезу разматрања усменог приговора Клијента. Ако Клијент намерава да поднесе приговор усмено, лице запослено у Банци ће упозорити Клијента да Банка нема обавезу разматрања усменог приговора и поучити Клијента о начину на који се приговор може поднети у писаној форми.</p>

<p><b>Поступања Банке по примљеном приговору</b></p>	<p>Банка је дужна да размотри примљени приговор и да Клијенту достави писмени одговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.</p> <p>Изузетно, ако Банка не може да достави одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора из разлога који не зависе од њене воље, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је Банка дужна да писмено обавести Клијента у року од 15 дана од дана пријема приговора. Обавештење садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.</p> <p>Одговор Банке треба да буде потпун, јасан и разумљив за Клијента, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену његове основаности.</p> <p>Ако Банка приговор оцени као основан, обавестиће Клијента о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року њиховог отклањања и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.</p> <p>Банка ће у одговору на приговор указати Клијенту на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије.</p> <p>Банка не може Клијенту наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.</p>
<p><b>Право Клијента на притужбу Народној банци Србије</b></p>	<p>Клијент - физичко лице/предузетник/пољопривредник које користи или је користило финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, као и Клијент - правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, може, пре покретања судског спора, поднети притужбу Народној банци Србије ако је незадовољан одговором Банке или му тај одговор није достављен у прописаном року, у року од 6 (шест) месеци од дана пријема одговора Банке или протекла рока за његово достављање тог одговора и то у писаној форми:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- поштом на адресу: Народна банка Србије, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Поштански фах 712, 11000 Београд или</li> <li>- преко интернет презентације Народне банке Србије (на почетној страници презентације) кликом на текст „Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга/предлог за посредовање“.</li> </ul> <p>Притужбу на рад Банке може поред Клијента поднети и давалац средстава обезбеђења потраживања Банке.</p> <p>Клијент уз притужбу доставља податке који омогућавају идентификацију Клијента (име и презиме/пословно име, адресу/седиште и матични број, као и име законског заступника) и Банке (пословно име и седиште), утврђивање односа Клијента са Банком, као и разлоге за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева. Клијент уз притужбу доставља приговор који је упутио Банци, одговор Банке на приговор и документацију на основу које се наводи из притужбе могу ценити. Ако се доставља преко пуномоћника, уз притужбу се доставља и посебно пуномоћје којим Клијент овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе притужбу на рад одређеног даваоца услуге, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе, а представљају банкарску тајну. Народна банка Србије обавештава клијента о налазу по притужби најкасније у року од 3 месеца од дана њеног пријема, а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за највише 3 месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да Клијента писмено обавести пре истека рока од 3 месеца од дана пријема притужбе.</p>

<b>Право Клијента на покретање поступка посредовања</b>	<p>Ако је Клијент - физичко лице/предузетник/пољопривредник које користи или је користило финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, као и Клијент - правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, незадовољан одговором на приговор или му одговор није достављен у прописаном року, спорни однос између Клијента и Банке може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања пред Народном банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање у складу са законом.</p> <p>Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна. Предлог за посредовање доставља се Народној банци Србије у писаној форми:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- поштом на адресу: Народна банка Србије, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Поштански фах 712, 11000 Београд или</li><li>- преко интернет презентације Народне банке Србије (на почетној страници презентације) кликом на текст „Подносите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга/предлог за посредовање“.</li></ul> <p>Поступак посредовања је поверљив и хитан. Народна банка Србије спроводи поступак посредовања без накнаде, с тиме што евентуалне трошкове странака који могу настати у том поступку странке сnose саме (трошкови путовања, смештаја, неплаћено одсуство са посла итд.).</p> <p>Покретање и вођење поступка посредовања између Клијента и Банке не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.</p>
---	--