

INFORMIŠITE SE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Poštovani i poštovane,

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Odlukom o postupku po prigovoru, pritužbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga i Odlukom o prigovoru pravnog lica i postupanju banke po tom prigovoru, obaveštavamo vas o načinu podnošenja prigovora, postupanju UniCredit Banke (u daljem tekstu: Banka) po prigovorima, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

PRAVO KORISNIKA NA PRIGOVOR

Pravo na prigovor u skladu sa Odlukom o postupku po prigovoru, pritužbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga ima:

Fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge ili se Banci obratilo radi korišćenja finansijskih usluga, i to: fizičko lice koje finansijske usluge koristi, koristilo je ili namerava da ih koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti; preduzetnik i poljoprivrednik, 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;

Pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge, 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;

Takođe, korisnikom se smatra i davalac sredstava obezbeđenja potraživanja Banke.

DEFINICIJA PRIGOVORA

Prigovor je obraćanje korisnika davaocu usluga na način utvrđen Odlukom o postupku po prigovoru, pritužbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga, što uključuje i reklamaciju transakcije, kojim korisnik izražava nezadovoljstvo postupanjem tog davaoca ili ukazuje na njegove propuste, bez obzira kako je korisnik naslovio to pisano obraćanje.

ROK ZA PODNOŠENJE PRIGOVORA KORISNIKA

Korisnik ima pravo da podnese prigovor u roku od 6 meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, pri čemu u svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka tri (3) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava.

PRAVO NA PODNOŠENJE PRITUŽBE NARODNOJ BANCII SRBIJE

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor na prigovor nije upućen u propisanom roku, može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u roku od šest (6) meseci od datuma prijema odgovora, odnosno od dana proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor, i to poštom na adresu Narodna banka Srbije, Nemanjina broj 17 , 11000 Beograd ili preko internet prezentacije: https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prituzba/ .

Uz podnetu pritužbu, korisnik, Narodnoj banci Srbije dostavlja prigovor koji je uputio banci, odgovor banke i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu proveriti. Sporni odnos između korisnika i banke može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije ili sudskim putem, u skladu sa zakonom.

POSREDOVANJE PRED NARODNOM BANKOM SRBIJE

Sporni odnos između korisnika i davaoca finansijske usluge se može rešiti i u vansudskom postupku – postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije, Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, podnosilac prigovora može pokrenuti postupak posredovanja. Postupak posredovanja vodi se pred Narodnom bankom, bez troškova po strane u sporu. Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne od strana u sporu koji je prihvatila druga strana. Predlog za posredovanje upućuje se Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije: <https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/medijacija/index.html>, koji obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga, nakon čega se zaključuje sporazum o pristupanju posredovanju.

PRAVO KLIJENTA NA PRIGOVOR

Pravo na prigovor u skladu sa Odlukom o prigovoru pravnog lica i postupanju banke po tom prigovoru ima klijent pravno lice (u daljem tekstu: Klijent) na osnovu ugovora o kreditu, ili ugovora o depozitu, ugovora o sefu i ugovora koji se odnosi na devizne, devizne valutne i menjačke poslove, ugovora o izdavanju garancije, avala i drugih oblika jemstva (garancijski posao), kao i druge usluge koje banka pruža u skladu sa zakonom, kao i ugovora o drugim uslugama, izuzev platnih usluga.

ROK ZA PODNOŠENJE PRIGOVORA KLIJENTA

Klijent ima pravo da podnese prigovor 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 kada je ta povreda učinjena.

OPŠTE ODREDBE ZA POSTUPANJE PO PRIGOVORIMA

ROK ZA ODGOVOR NA PRIGOVOR

Zakonski rok za odgovor na prigovor je 15 dana

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Podnosi se u pisanoj formi i to:

Putem elektronske pošte - sa adrese koju je korisnik/klijent prijavio banci kao svoj kontakt, na adresu josbolje@unicreditgroup.rs;

Putem internet prezentacije banke - www.unicreditbank.rs u delu „Prigovori“ dostupnom na početnoj stranici ili u okviru Kontakti / Slušamo Vas;

U poslovnim prostorijama banke - korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke ili predajom dopisa; za prigovore kojima se reklamira transakcija platnom karticom neophodno je podnošenje Zahteva za proveru transakcije;

Dostavom prigovora poštom na adresu: UniCredit Bank Srbija a.d. - Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata, Rajićeva 27-29, 11000 Beograd

Putem aplikacija elektronskog ili mobilnog bankarstva;

Za prigovore koji su elektronskim putem ili putem internet prezentacije, odnosno putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, dostavljeni Banci, van utvrđenog radnog vremena banke, smatraće se da su primljeni tog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u potvrdi prijema prigovora koji banka dostavlja svim klijentima koji na navedene načine dostave prigovore, a za prigovore koji su

primljeni u poslovnim prostorijama banke klijentu će se od strane zaposlenog izdati potvrda prijema prigovora. Neophodno je da prigovor sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može identifikovati kao klijent/korisnik, odnosno utvrditi poslovni odnos koji podnosilac prigovora ima sa Bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za njegovo podnošenje. Banka nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, shodno čemu je neophodno podnošenje pismenog prigovora u skladu sa instrukcijama datim u ovom obaveštenju. Banka nema obavezu razmatranja prigovora nakon isteka gore navedenih rokova. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik/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 predstavljaju bankarsku tajnu, u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

NA KOJI NAČIN BANKA POSTUPA PO PRIGOVORIMA?

Banka će u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostaviti potpun, jasan i razumljiv odgovor na prigovor, koji sadrži i ocenu osnovanosti prigovora, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim obaveštenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.

Postupak rešavanja prigovora je besplatan, odnosno banka ga sprovodi bez naplate naknade od podnosioca prigovora.

Nadamo se da ćemo sve sporne odnose rešiti mirnim putem i na obostrano zadovoljstvo nastaviti uspešnu saradnju.

Vaša UniCredit Banka