

Poštovani korisnici i korisnice,

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga (Službeni glasnik RS, br. 36/2011 i 139/2014), Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga (Službeni glasnik RS, br. 1/2019 i 50/2019) i Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi pravnog lica (Službeni glasnik RS, br. 1/2019 i 50/2019) obaveštavamo vas o načinu podnošenja prigovora, postupanju banke na osnovu primljenih prigovora klijenata kao i mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Pravo korisnika na prigovor

Korisnik i davalac sredstva obezbeđenja, korisnici finansijskih usluga i korisnici platnih usluga imaju pravo na prigovor banci, koji mora da bude podnet u pisanoj formi, ako smatraju da se banka ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom.

- Klijent i davalac sredstva obezbeđenja, korisnici finansijskih usluga i korisnici platnih usluga, imaju pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njihovog prava ili pravnog interesa.
- Klijent pravno lice na osnovu ugovora o kreditu ili ugovora o depozitu, kao i ugovora o drugim uslugama, izuzev platnih usluga, može podneti 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.

U slučaju da je prigovor podnet nakon isteka navedenog roka, banka će obavestiti podnosioca da je prigovor podnet po isteku roka, zbog čega nije u obavezi da ga razmatra i/ili prihvati.

Prigovor mora da sadrži podatke korisnika iz kojih se nesumnjivo može identifikovati korisnik, utvrditi njegov poslovni odnos sa bankom, kao i razlog njegovog podnošenja. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad banke i preuzima 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.

Način podnošenja prigovora

Klijent i davalac sredstva obezbeđenja prigovor mogu podneti na jedan od sledećih načina:

- u poslovnim prostorijama banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama banke,
- dostavom prigovora poštom na adresu:
UniCredit Bank Srbija a.d.
Odeljenje za istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata
Rajićeva 27-29
11000 Beograd
- putem elektronske pošte, sa adrese koju je korisnik prijavio banci kao svoj kontakt, na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
- putem internet prezentacije banke www.unicreditbank.rs, u delu **Prigovori** dostupnom na dnu početne stranice ili u okviru Kontakti/ Slušamo Vas

Za pisane prigovore koji su elektronskim putem ili putem internet prezentacije 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.

Prigovor mora da sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može izvršiti njegova identifikacija, odnosno utvrđivanje poslovnog odnosa koji podnosilac prigovora ima sa bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za njegovo podnošenje.

Banka nema obavezu da razmatra prigovore koji su podneti nakon isteka roka od 3 godine odnosno 60 dana od dana kada je učinjena povreda prava podnosioca prigovora, korisnika finansijske usluge ili korisnika platne usluge, koju isti ističe u svom prigovoru, niti ima obavezu razmatranja usmenog prigovora, shodno čemu je neophodno podnošenje pisanog prigovora u skladu sa instrukcijama datim u ovom obaveštenju.

Postupanje banke po prigovoru

Banka će u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostaviti potpun, jasan i razumljiv odgovor na prigovor kao i ocenu njegove osnovanosti 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.

Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku koji je prethodno naznačen, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pisanoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije .

Podnosilac prigovora može podneti navedenu pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora banke ili isteka roka za odgovor na prigovor.

Podnosilac prigovora pravno lice pritužbu koja se odnosi na platne usluge može podneti u roku od šest meseci, odnosno u roku od tri meseca ukoliko se pritužba odnosi na usluge koje Banka pruža na osnovu ugovora o kreditu, depozitu i druge usluge Banke.

Uz podnetu pritužbu, podnosilac prigovora 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 klijenta/davaoca sredstva obezbeđenja i banke može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja ili sudskim putem, u skladu sa zakonom.

Vansudsko rešavanje spornog odnosa

Sporni odnos između korisnika i davaoca finansijske usluge se može rešiti i u vansudskom postupku – postupku posredovanja, koji se pokreće na predlog jedne od strana u sporu, koji je prihvatila druga strana. Može se voditi pred Narodnom bankom, bez troškova po strane u sporu, ali i u Centru za medijaciju ili ga može sprovesti banka.

Vaša UniCredit Banka