



Informišite se o načinu podnošenja prigovora

Poštovani korisnici i korisnice,

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga (Službeni glasnik RS, br. 36/2011 i 139/2014), Odlukom o postupanju davaoca finansijskih usluga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tih korisnika (Službeni glasnik RS, br. 25/2015) i Odlukom o postupanju banke po prigovoru pravnog lica i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tog lica (Službeni glasnik RS, br. 51/2015) obavestavamo vas o načinu podnošenja prigovora, postupanju banke na osnovu primljenih prigovora klijenata kao i mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Pravo korisnika na prigovor

Klijent i davalac sredstva obezbeđenja 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.

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 na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
- putem internet sajta UniCredit Banke www.unicreditbank.rs, u delu 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 narednog radnog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavestjen u potvrdi prijema prigovora koji Banka dostavlja svim klijentima koji na navedene načine dostave prigovore.

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 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 obavještenju.

Postupanje banke po prigovoru

Banka će u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor 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 obavještenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obavještenju 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 elektronskom poštom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji.

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

Banka za sve
što vam je važno.

