

OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA - FIZIČKA LICA, PREDUZETNICI I POLJOPRIVREDNICI PRAVO NA PRIGOVOR AikBank AD BEOGRAD

Korisnik finansijske usluge ima pravo na prigovor AikBank AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa korisnikom. Korisnik finansijske usluge je 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 koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, preduzetnik i poljoprivrednik.

Prigovor iz prethodnog stava može se podneti u pismenoj formi sa naznakom „Prigovor“ i to:

- ličnim uručenjem u poslovnim prostorijama Banke;
- poštom, na adresu AikBank AD Beograd, Bulevar Arsenija Čarnojevića 59A, 11070 Novi Beograd; na internet stranici banke www.aikbank.rs/prigovori/;
- elektronskom poštom (i-mejlom) na adresu prigovori@aikbank.rs;
- putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva

Prigovor mora da sadrži podatke korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, kao i razloge podnošenja prigovora.

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

Ista prava kao Korisnik u vezi sa prigovorom ima i davalac sredstava obezbeđenja potraživanja Banke prema korisniku finansijske usluge po osnovu korišćenja finansijske usluge.

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 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.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pismeni odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u predviđenom roku, ovaj rok se može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka neće Korisniku naplatiti naknadu, niti bilo koje troškove za postupanje po prigovoru.

MOGUĆNOST I NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBE NARODNOJ BANCII SRBIJE

U slučaju da Korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke ili ukoliko mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu Narodnoj bancii Srbije u pismenoj formi poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili od proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa) i banke (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa korisnika s Bankom, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva.

Korisnik uz pritužbu dostavlja prigovor koji jeputio Banci, njen odgovor (ako ga je Banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Ako se pritužba dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se, pored napred navedene dokumentacije, dostavlja i posebno punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad tačno određene banke i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim uređuju banke, donosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

POSTUPAK POSREDOVANJA PRED NARODNOM BANKOM SRBIJE

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između korisnika i Banke se može rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.