OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA - PRAVNA LICA
PRAVO NA PRIGOVOR AikBank A.D. BEOGRAD

Klijent pravno lice ima pravo na prigovor AikBank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka).

Rok za podnošenje prigovora je:

- ukoliko se klijent - pravno lice obraća u svojstvu korisnika platnih usluga ili imaoca elektronskog novca u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge rok je 6 meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava. U svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili pravnog interesa klijenta;60 dana od dana kada je klijent saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 godine od dana kad je ta povreda učinjena,
- ukoliko se klijent pravno lice obraća kao korisnik usluga koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o sefu i ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, ugovora o izdavanju garancija, avala i drugih oblika jemstva (garancijski posao), kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom, rok je 60 dana od dana kada je klijent saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 godine od dana kad je ta povreda učinjena.

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

- ličnim uručenjem u poslovnim prostorijama AikBank;
- 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 klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, kao i razloge podnošenja prigovora.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim klijent 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 klijentu 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 Klijenta u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Banka neće Klijentu naplatiti naknadu, niti bilo koje troškove za postupanje po prigovoru.

MOGUĆNOST I NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBE NARODNOJ BANCI SRBIJE

U slučaju da Klijent nije zadovoljan odgovorom Banke koji se odnosi na pružanje platne usluge ili na elektronski novac ili ukoliko mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, Klijent može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi poštom ili putem internet prezentacije Narodne Banke Srbije;

- Narodna Banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra 12, 11000 Beograd ili
- website Narodne banke Srbije – **https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prituzba:**

Klijent 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 Klijenta (poslovno ime i sedište, matični broj, ime i prezime zakonskog zastupnika) i banke (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa Klijenta s Bankom, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva.

Klinet uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Banci, njen odgovor (ako ga je Banka dostavila) i relevantnu 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 Klijent 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 (Klijent - pravno lice) kao korisnik platnih usluga ili nosilac elektronskog novca) nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Klijenta i Banke povodom platne usluge ili elektronskog novca može se 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:

- Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra br. 12, 11000 Beograd
- website Narodne banke Srbije - **https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prituzba**

Klijent pravno lice, koje koristi usluge koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o sefu i ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, ugovora o izdavanju garancija, avala i drugih oblika jemstva, kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom, izuzev platnih usluga u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge), **nema pravo na podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije, kao ni predloga za posredovanje.**