

ОБАВЕШТЕЊЕ ЗА КОРИСНИКЕ/КЛИЈЕНТЕ О НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА

Право Корисника/Клијента на подношење приговора	Корисник - физичко лице/предузетник/пољопривредник које користи или је користило финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, као и корисник - правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, има право да поднесе приговор на поступање Српске Банке а.д. Београд (у даљем тексту: Банка) у року од 6 (шест) месец од дана сазнања да је учињена повреда његовог права, а најкасније у року од 3 (три) године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса. Клијент – правно лице које користи услуге које Банка пружа по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, уговора о сефу и уговора који се односе на девизне, девизно – валутне и мењачке послове, уговора о извању гаранција, авала и других облика јемстава (гаранцијски посао), као и друге услуге које Банка пружа у складу са законом, изузев платних услуга у смислу закона којим се уређују платне услуге, има право да поднесе приговор на поступање Банке у року од 60 дана од дана када је сазнао за учињену повреду његовог права или правног интереса, а најкасније у року од 3 године од дана када је та повреда учињена. Приговор на рад Банке може поднети поред корисника и давалац средстава обезбеђења потраживања Банке (у даљем тексту: Корисник).
Начин подношења и садржина приговора	Приговор на рад Банке корисник и давалац средстава обезбеђења може поднети у писаној форми: - у пословним просторијама Банке или - поштом (на адресу: Српска банка, Булевар краља Александра I Карађорђевића 25, 11000 Београд) или - преко интернет презентације Банке (www.srpskabanka.rs) или - електронском поштом (имејлом на адресу за пријем електронске поште: prigovori@srpskabanka.rs) или - преко апликације за електронско и мобилно банкарство, ако се приговор односи на услуге које Банка пружа или је пружила преко тих сервиса. Уколико се приговор доставља преко пуномоћника, уз приговор се доставља и посебно пуномоћје којим корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе прутужбу на рад Банке, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе а представљају банкарску тајну. Банка је дужна да омогући кориснику да поднесе приговор на било који од наведених начина. Уколико Банка уговара финансијске услуге коришћењем средстава комуникације на даљину, Банка је дужна да кориснику омогући да приговор поднесе на исти начин, односно коришћењем средстава комуникације на даљину које се користи за закључивање уговора на који се приговор односи. Приговор у вези са услугом уплате физичких лица у поштама, коју ЈП Пошта Србије врши у своје име и за свој рачун, корисник платне услуге подноси ЈП Пошта Србије, Београд.

	Приговор треба да садржи податке корисника из којих се несумњиво може утврдити однос са Банком на који се приговор односи, као и разлоге подношења приговора. Приговор може да се поднесе у слободној форми или на обрасцу Банке за приговоре корисника, који је доступан у пословним просторијама Банке и на интернет презентацији Банке (www.srpskabanka.rs) на заглављу насловне стране, у делу „Приговори“. Приговор може да се поднесе преко интернет презентације Банке - путем форме за подношење приговора (www.srpskabanka.rs) на заглављу насловне стране у делу „Приговори“ или електронском поштом (имејлом) на адресу за пријем електронске поште prigovori@srpskabanka.rs. Приговор се може поднети и преко апликације за електронско и мобилно банкарство, ако се приговор односи на услуге које Банка пружа или је пружила преко тих сервиса. - приговор преко апликације за електронско банкарство за правних лица/предузетнике се подноси на следећој путањи: Halcom (Hal E bank Personal) – Poruke – Unesi – Poruka/Reklamacija, - приговор преко апликације за електронско и мобилно банкарство за физичка лица се подноси на следећој путањи: ○ Elektronsko bankarstvo Srpske banke – Virtuelno sanduče – Prigovor, ○ Mobilna aplikacija Srpske banke – Poruke – Nova poruka – Žalba. Банка нема обавезу разматрања усменог приговора корисника. Ако корисник намерава да поднесе приговор усмено, лице запослено у Банци ће упозорити корисника да Банка нема обавезу разматрања усменог приговора и поучити корисника о начину на који се приговор може поднети у писаној форми.
Поступања Банке по примљеном приговору	Банка је дужна да размотри примљени приговор и да кориснику достави писмени одговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно, ако Банка не може да достави одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора из разлога који не зависе од њене воље, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је Банка дужна да писмено обавести корисника у року од 15 дана од дана пријема приговора. Обавештење садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у прописаном року, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен. Одговор Банке треба да буде потпун, јасан и разумљив за корисника, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену његове основаности. Ако Банка приговор оцени као основан, обавестиће корисника о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року њиховог отклањања и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање. Банка ће у одговору на приговор указати кориснику на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије. Банка не наплаћује кориснику накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Право Корисника на притужбу Народној банци Србије	Корисник - физичко лице/предузетник/пољопривредник које користи или је користило финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, као и корисник - правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, може, пре покретања судског спора, поднети притужбу Народној банци Србије ако је незадовољан одговором Банке или му тај одговор није достављен у прописаном року, у року од 6 (шест) месеци од дана пријема одговора Банке или протекла рока за његово достављање и то у писаној форми: - поштом (на адресу: Народна банка Србије, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Поштански фах 712, 11000 Београд) или - преко интернет презентације Народне банке Србије (www.nbs.rs, линк: https://www.nbs.rs/sr_RS/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/). Притужбу на рад Банке може поред корисника поднети и давалац средстава обезбеђења потраживања Банке. Корисник уз притужбу доставља податке који омогућавају идентификацију корисника (име и презиме/пословно име, адресу/седиште и матични број, као и име законског заступника) и Банке (пословно име и седиште), утврђивање односа корисника са Банком, као и разлоге за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева. Корисник уз притужбу доставља приговор који је упутио Банци, одговор Банке на приговор и документацију на основу које се наводи из притужбе могу ценити. Ако се доставља преко пуномоћника, уз притужбу се доставља и посебно пуномоћје којим корисника овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе притужбу на рад одређеног даваоца услуге, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе а представљају банкарску тајну. Народна банка Србије обавештава корисника о налазу по притужби најкасније у року од 3 месеца од дана њеног пријема, а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за додатних 6 месеци, о чему је Народна банка Србије дужна да корисника писмено обавести пре истека рока од 3 месеца од дана пријема притужбе.
Право Корисника на покретање поступка посредовања	Ако је корисник - физичко лице/предузетник/пољопривредник које користи или је користило финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, као и корисник - правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, незадовољан одговором на приговор или му одговор није достављен у прописаном року, спорни однос између корисника и Банке може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања пред Народном банком Србије. Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна. Предлог за посредовање доставља се Народној банци Србије у писаној форми: - поштом на адресу: Народна банка Србије, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Поштански фах 712, 11000 Београд или - преко интернет презентације Народне банке Србије (www.nbs.rs, линк: https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/predlog-za-posredovanje/).

Народна банка Србије спроводи поступак посредовања без накнаде, с тиме што евентуалне трошкове странака који могу настати у том поступку странке сnose саме (трошкови путовања, смештаја, неплаћено одсуство са посла итд.).

Покретање и вођење поступка посредовања између корисника и Банке не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.