

OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA I POSTUPANJA PO PRIGOVORU

Poštovani klijenti,

Obaveštavamo Vas da, ukoliko smatrate da se u Vašem slučaju ALTA banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju pomenute usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz zaključenog ugovora, imate pravo da podnesete prigovor Banci u kome izražavate nezadovoljstvo postupanjem Banke ili ukazujete na propuste Banke, odnosno ukazujete na to da su povređena Vaša prava ili pravni interesi.

Pravo na podnošenje prigovora i rok

Pravo na podnošenje prigovora imaju:

1. *klijent (korisnik finansijskih usluga):* (i) fizičko lice, (ii) preduzetnik, (iii) poljoprivrednik i/ili (iv) davalac obezbeđenja za potraživanje fizičkog lica, preduzetnika ili poljoprivrednika (osim preduzetnika u svojstvu ili u vezi sa svojstvom zastupnika pružaoca platne usluge ili lica kome je Banka, kao davalac usluga, poverila aktivnost pružanja platnih usluga), kao i (v) klijent - pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge (osim pravnog lica davaoca usluga i pravnog lica u svojstvu ili u vezi sa svojstvom zastupnika pružaoca platne usluge ili lica kome je Banka, kao davalac usluga, poverila aktivnost pružanja platnih usluga) imaju pravo da podnesu prigovor Banci u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njihovog prava ili pravnog interesa;
2. *klijent - pravno lice u svojstvu korisnika usluga Banke po osnovu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, ugovora o sefu i ugovora koji se odnose na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, ugovore o izdavanju garancija, avala i drugih jemstava (garancijski posao),* kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom, izuzev platnih usluga koje Banka pruža u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge, prigovor može podneti u roku od 60 dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od tri godine od dana kad je ta povreda učinjena.

Ukoliko se prigovor 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 punomoćniku budu dostupni podaci koji se odnose na klijenta, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu Zakona o bankama, odnosno poslovnu tajnu u smislu Zakona o platnim uslugama.

Sadržina prigovora

Prigovor se podnosi u pisanoj formi i treba da sadrži identifikacione podatke klijenta (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika), ovlašćenje/punomoćje (ukoliko se prigovor dostavlja u ime i za račun druge osobe/lica čiji se podaci, takođe moraju navesti), razlog za podnošenje prigovora, kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom (broj i naziv ugovora, broj partije i slično).

Ukoliko je sadržina dopisa klijenta nepotpuna ili nerazumljiva, Banka će odmah, a najkasnije u roku od dva dana od dana prijema, pisanim putem obavestiti klijenta da prigovor dopuni neophodnim podacima.

U slučaju primedbi klijenta koje ne sadrže minimum informacija o klijentu ili o spornom odnosu, a dopuna informacija od strane klijenta nije izvršena ili je dopunu nemoguće izvršiti, Banka ovakve prigovore tretira kao anonimne i nema obavezu njihovog rešavanja.

Način podnošenja prigovora

Prigovor se podnosi u pisanoj formi korišćenjem obrasca za podnošenje prigovora (OBR-124 – za korisnike finansijskih usluga, odnosno OBR-125 – za pravna lica klijente koji su dostupni u svim ekspoziturama i na internet prezentaciji Banke) ili obraćanjem u slobodnoj formi na jedan od sledećih načina:

- ličnom predajom dopisa u poslovnim prostorijama Banke;
- poštom na adresu: ALTA banka a.d. Beograd, Bulevar Zorana Đinđića 121, 11070 Novi Beograd (uz navođenje da je reč o prigovoru);



- putem elektronske pošte na prigovori@altabanka.rs;
- putem internet prezentacije Banke na adresi www.altabanka.rs u delu „Podnošenje prigovora“.

Banka neće naplatiti klijentu bilo kakve naknade i troškove za postupanje po prigovoru i pružice klijentu svaku informaciju u vezi sa načinom podnošenja i postupanja po prigovoru.

Postupanje Banke po prigovoru

Banka će sprovesti postupak po podnetom prigovoru i dostaviti klijentu pisani odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ako Banka ne može da dostavi odgovor u navedenom roku iz razloga koji ne zavise od njene volje, Banka će produžiti rok za najviše 15 dana. O razlozima za produženje i krajnjem roku za davanje odgovora, Banka će klijenta obavestiti pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Klijent - korisnik finansijskih usluga ima pravo na prigovor, pritužbu i vansudsko rešavanje spornog odnosa (posredovanje/medijaciju), dok klijent - pravno lice ima pravo samo na prigovor.

Pravo klijenta – korisnika finansijskih usluga na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Klijent - korisnik finansijskih usluga može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije ako je nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili ako mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, i to u pisanoj formi:

- poštom na adresu Narodne banke Srbije - Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd;
- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije u delu „Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje“ (https://nbs.rs/sr_RS/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/).

Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili od proteka roka za dostavljanje odgovora. U pritužbi korisnik finansijskih usluga dostavlja prigovor upućen Banci, kao i odgovor na isti i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije

Klijent - korisnik finansijskih usluga ima mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa sa Bankom uz posredovanje Narodne banke Srbije, odnosno drugim nadležnim organom. Postupak posredovanja moguće je pokrenuti i nakon okončanja postupka po pritužbi. Postupak posredovanja je hitan i poverljiv, ukoliko se sprovede pred Narodnom banom Srbije, taj postupak je besplatan. Postupak posredovanja/medijacije se može okončati sporazumom, obustavom ili odustankom.

Obrada podataka o ličnosti

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti obaveštavamo Vas da se podaci o ličnosti klijenata fizičkih lica prikupljaju iz obrasca za prigovore. Ovaj obrazac klijent popunjava po svojoj volji i podnosi Banci u svrhu postupanja po prigovoru, a radi analize podataka neophodnih za dostavljanje blagovremenog odgovora. Podaci o ličnosti se čuvaju u dosijeu klijenta i mogu se dostavljati samo Narodnoj banci Srbije u toku i u vezi sa postupkom povodom prigovora, pritužbe ili posredovanja/medijacije.

Putem ovog Obaveštenja, smatra se da je Banka upoznala klijenta sa uslovima prikupljanja i dalje obrade podataka o ličnosti pre pribavljanja podataka o ličnosti.

Popunjavanjem i podnošenjem obrasca za prigovore, smatra se da je klijent upoznat sa svrhom i uslovima prikupljanja i dalje obrade podataka u skladu sa ovim Obaveštenjem, kao i da je dao punovažan pristanak da Banka izvrši obradu podataka o ličnosti samo u svrhe postupanja po prigovoru, pritužbi ili medijaciji. Pristanak se može opozvati, u pisanoj formi ili usmeno na zapisnik.

S poštovanjem,
ALTA banka a.d. Beograd

