

Na osnovu tačke 1. i 5. Odluke Narodne Banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi pravnog lica (u daljem tekstu:Klijent), kao i Odluke Narodne Banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu :Korisnik), **OTP BANKA SRBIJA A.D. BEOGRAD**, Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b (u daljem tekstu Banka) objavljuje sledeće:

O B A V E Š T E N J E

o načinu podnošenja prigovora Korisnika (fizičkog lica i preduzetnika) odnosno Klijenta - pravnog lica Banci, postupanju Banke po podnetom prigovoru Korisnika/Klijenta kao i mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije na rad Banke

Prigovor na rad Banke, Korisnik može podneti Banci, u pismenoj formi, u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, dok Klijent - pravno lice Banci može podneti prigovor na rad Banke, u pismenoj formi, u roku od 60 (šezdeset) dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena ta povreda:

- U poslovnim prostorijama/ekspoziturama Banke u kojima Banka nudi usluge korisnicima/klijentima i to popunjavanjem obrasca za prigovor ili u slobodnoj formi;
- poštom na adresu:
Služba za upravljanje kvalitetom i reklamacijama
Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b, 11 070 Beograd
PAK 190677;
- elektronskom poštom na adresu reklamacije@otpsrbija.rs ;
- preko internet prezentacije Banke na sajtu www.otpsrbija.rs

Prigovor na rad Banke mora da sadrži podatke Korisnika(ime i prezime i identifikacioni broj), odnosno Klijenta - pravnog lica (naziv firme i identifikacioni broj) kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razlozi za podnošenje tog prigovora.

Ako Korisnik/Klijent podnese prigovor na rad Banke po isteku gore navedenih rokova, Banka je dužna da Korisnika/Klijenta odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da Banka nema obavezu da razmatra takav prigovor na rad Banke. Ako Korisnik/Klijent namerava da podnese prigovor usmeno, Banka je dužna da upozori Korisnika/Klijenta da Banka nema obavezu razmatranja usmenog prigovora i dužna je da Korisnika/Klijenta pouči o načinu na koji se prigovor može podneti u pismenoj formi.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Korisnik/Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određene 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 u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Banka je dužna da pismeni prigovor Korisnika/Klijenta primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge korisnicima/klijentima i da Korisniku/Klijentu izda potvrdu o prijemu prigovora s naznakom mesta i vremena prijema kao i lica zaposlenog u Banci koje je prigovor na rad Banke primilo.

Banka je dužna da razmotri prigovor na rad Banke i da Korisniku/Klijentu koji je podneo prigovor, dostavi pismeni odgovor poštom ili elektronskim putem - ako je Korisnik/Klijent podneo prigovor na rad Banke preko internet prezentacije Banke, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, kao i u slučaju da se Korisnik/Klijent sa ovakvim načinom dostavljanja izričito saglasio i to najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Banka ne može da dostavi odgovor na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema tog prigovora, a iz razloga koji ne zavise od volje Banke, rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismenim putem obavesti Korisnika/Klijenta, na način na koji je podneo prigovor na rad Banke kao i u slučaju da se sa takvim načinom dostavljanja izričito saglasio i to u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ovo obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor na prigovor u utvrđenom roku, kao i krajnji rok u kome će Banka dostaviti odgovor na prigovor.

Banka ne naplaćuje Korisniku/Klijentu naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor, ili taj odgovor nije dostavljen Korisniku/Klijentu u roku navedenom u stavu **7 i 8** ovog Obaveštenja, Korisnik/Klijent može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu na rad Banke - Narodnoj banci Srbije, u pismenoj formi:

- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije (na navedenoj stranici)
- putem pošte na adresu:
NARODNA BANKA SRBIJE
Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga
Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fax 712, 11000 Beograd

Rok za podnošenje pritužbe na rad Banke Narodnoj banci Srbije je za Korinike (fizička lica i preduzetnike) šest meseci od dana prijema odgovora Banke, ili od proteka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor, odnosno za Klijenta - pravno lice tri meseca od dana prijema odgovora Banke, ili od proteka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor

Korisnik/Klijent, uz pritužbu na rad Banke, Narodnoj banci Srbije dostavlja pored podataka koji omogućavaju identifikaciju Korisnika/Klijenta i Banke, podatke potrebne za utvrđivanje odnosa između Korisnika/Klijenta i Banke, razloge za pritužbu kao i sam prigovor koji je uputio Banci, odgovor Banke (ako ga je Banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Ako je Korisnik/Klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor, ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika/Klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.