

OBAVEŠTENJE
***Klijentima o pravu na prigovor, pritužbu i
medijaciju***

ALTA banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) je u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. glasnik RS“, br. 36/11, 139/14), Zakonom o bankama (“Sl. glasnik RS” br. 107/05, 91/10, 14/15), Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga (“Sl. glasnik RS” br. 1/19, 50/19), Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi pravnog lica (“Sl. glasnik RS” br. 1/19, 50/19) i „Procedurom o postupanju po prigovoru i pritužbi klijenta”, sačinila formulare „Prigovor za fizička lica“ OBR-124, “Prigovor za pravna lica” OBR-125, a koji su dostupni Klijentima na šalterima Banke, kao i na zvaničnoj internet stranici Banke (www.altabanka.rs).

Korisnik (klijent Banke: fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik) koji su koristili, koriste ili imaju nameru da koriste finansijske usluge, davaoci sredstava obezbeđenja, pravno lice korisnik platnih usluga, pravno lice kojem Banka pruža usluge po osnovu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom, ukoliko smatra da se Banka ne pridržava zakonskih propisa, obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja i Opštih uslova poslovanja ima pravo na prigovor, pritužbu i vansudsko rešavanje spornog odnosa (posredovanje/medijaciju).

Pravo na prigovor

Korisnik može u roku od tri godine od dana kada je učinjena radnja za koju smatra da je povredila njegovo pravo ili pravni interes, da podnose prigovor lično u prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije ili putem e-maila (prigovori@altabanka.rs), odnosno elektronski.

Klijent pravno lice kome Banka pruža usluge po osnovu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, kao i druge usluge može podneti prigovor 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.

Prigovor se podnosi popunjavanjem obrasca za prigovor OBR-124 – za fizička lica odnosno OBR-125 – za pravna lica, a koji su objavljeni na internet stranici Banke ili sastavljanjem prigovora u slobodnoj formi. Banka nema obavezu razmatranja usmenih prigovora.

Ukoliko je Korisnik podneo prigovor putem internet prezentacije Banke (www.altabanka.rs) ili na e-mail prigovori@altabanka.rs), obavezan je da naznači svoju elektronsku poštu za prijem potvrde o prijemu prigovora od strane stručne službe Banke. Banka je u obavezi da na odgovarajući način odmah potvrdi prijem prigovora.

Prigovor treba da sadrži:

- identifikacione podatke o Korisniku (ime, prezime/naziv pravnog lica, matični broj i adresu),
- ovlašćenje/punomoćje (ukoliko se prigovor ulaže u ime neke druge osobe/lica čiji se podaci, takođe moraju navesti),
- pravni osnov i/ili razloge za podnošenje prigovora (ukoliko postoji - naziv i broj ugovora koji je zaključio sa Bankom i sl.),
- opis spornog odnosa koji je prema mišljenju Korisnika nastao kao posledica nepridržavanja Banke zakonskih odredbi, ugovornih odredbi, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih Opštih uslova poslovanja,
- datum podnošenja prigovora.

Banka će sprovesti postupak po podnetom prigovoru i dostaviti Korisniku jasan i nedvosmislen odgovor u pismenoj formi u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ako iz razloga koji ne zavise od volje Banka ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, Banka će produžiti rok za najviše 15 dana i odgovoriti Korisniku, uz prethodno davanje obrazloženja za produžavanje roka.

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

U svom odgovoru Banka će ukazati na pravo Korisnika da podnese pritužbu NBS.

Pravo na pritužbu

Korisnik koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu isti nije blagovremeno dostavljen u naznačenom roku, može pre pokretanja eventualnog sudskog spora, u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili od proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije. U pritužbi Korisnik dostavlja prigovor upućen Banci, kao i odgovor na isti, dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Adresa Narodne banke Srbije je: Narodna banka Srbije - Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, odnosno elektronskim putem preko web forme na početnoj stranici internet prezentacije NBS, deo: *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga.*

Narodna banka Srbije će dopisom zatražiti pismeno izjašnjenje o navodima iz pritužbe, a u naredna tri meseca od dana prijema pritužbe Narodna banka Srbije sprovodi postupak u kome traži izjašnjavanje i dostavljanje dokaza od Banke i Korisnika. Narodna banka Srbije bliže propisuje način podnošenja pritužbe, mogućnost produženja tog roka za još tri meseca (kod složenijih predmeta) kao i način obaveštavanja Korisnika o odluci po pritužbi.

Korisnik ima pravo da u toku postupka po pritužbi pokrene postupak posredovanja/medijacije, što podrazumeva zastajanje sa postupkom po pritužbi do okončanja postupka posredovanja.

Pravo na posredovanje/medijaciju

Korisnik ima mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa sa Bankom uz posredovanje Narodne banke Srbije, odnosno drugim nadležnim organom.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, više se ne može podneti pritužba, osim ako je postupak po istoj okončan ili obustavljen.

Korisnik koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, odnosno ukoliko nije zadovoljan obaveštenjem Narodne banke Srbije po pritužbi, sporni odnos može rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja/medijacije.

Postupak posredovanja je hitan i poverljiv, ukoliko se sprovede pred NBS taj postupak je besplatan. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja/medijacije se može okončati sporazumom, obustavom ili odustankom.

Sporazum postignut pred Narodnom bankom Srbije ima snagu izvršne isprave, ako sadrži izjavu Korisnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije.

Obrada ličnih podataka Korisnika

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Sl. glasnik RS“, br. 87/18), obaveštavamo Vas da se podaci o ličnosti Klijenta prikupljaju iz obrasca za prigovore. Ovaj obrazac Klijent popunjava po svojoj volji i podnosi Banci unošenjem podataka o sebi (ime, prezime, JMBG, MB, adresa prebivališta/boravišta/sedišta, kontakt telefon), u svrhu postupanja po prigovoru od strane stručnih službi Banke, a radi analize podataka neopohodnih za dostavljanje blagovremenog odgovora Klijentu. Lični podaci se čuvaju u dosijeu Klijenta i mogu se dostavljati samo Narodnoj banci Srbije u toku i u vezi sa postupkom povodom prigovora, pritužbe ili medijacije.

Pre pribavljanja podataka o ličnosti, putem ovog Obaveštenja, smatra se da je Banka upoznala Klijenta sa uslovima prikupljanja i dalje obrade 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 zapisniku.