

OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA I POSTUPANJA PO PRIGOVORU

Poštovani/a,

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, Zakona o platnim uslugama, Zakona o bankama, Odluke o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga i drugih propisa kojima se uređuju pomenute usluge, 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.

Podnosilac prigovora

Pravo na podnošenje prigovora imaju:

Korisnik koji je:

- fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge ili se davaocu usluga obratilo radi korišćenja finansijskih usluga, i to: fizičko lice koje finansijske usluge koristi, koristilo je ili namerava da ih koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti; preduzetnik i poljoprivrednik, osim preduzetnika u svojstvu ili u vezi sa svojstvom zastupnika pružaoca platne usluge ili lica kome je banka, kao davalac usluga u smislu ove odluke, poverila aktivnost pružanja platnih usluga,
- pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge, osim pravnog lica davaoca usluga u smislu ove odluke i pravnog lica u svojstvu ili u vezi sa svojstvom zastupnika pružaoca platne usluge ili lica kome je banka, kao davalac usluga u smislu ove odluke, poverila aktivnost pružanja platnih usluga;

Banka podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik 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 korisnika, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu Zakona o bankama, odnosno poslovnu tajnu u smislu Zakona o platnim uslugama.

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“;
- putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva ako se prigovor odnosi na usluge koje Banka pruža ili je pružila preko tih servisa.

Sadržina prigovora

Prigovor se podnosi u pisanoj formi i treba da sadrži identifikacione podatke korisnika (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 korisnika nepotpuna ili nerazumljiva, Banka će odmah, a najkasnije u roku od dva dana od dana prijema, pisanim putem obavestiti korisnika da prigovor dopuni neophodnim podacima.

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

Rok za podnošenja prigovora

Prigovor na rad davaoca usluga korisnik može podneti u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a najkasnije tri godine od dana kada je ta povreda učinjena.

Ako je korisnik prigovor podneo po isteku roka, davalac usluga dužan je da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka, zbog čega on nema obavezu da ga razmatra.

Rok za dostavljanje odgovora na prigovor

Banka je dužna da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pisani odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ako Banka ne može da dostavi odgovor u navedenom roku iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da u pisanoj formi obavesti korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen. Banka odgovor na prigovor dostavlja u pisanoj formi putem sredstva komunikacije preko kojih je taj prigovor primila, na način koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina, kao i da tom odgovoru korisnik može da pristupi i da ga reprodukuje u neizmenjenom obliku.

Ako je prigovor podnet preko internet stranice Banke, odgovor na prigovor dostavlja se u pisanoj formi, elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način.

Banka može odgovor na prigovor da dostavi putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a korisnik nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument. Elektronski dokument sadrži kvalifikovani elektronski potpis ovlašćenog lica Banke ili kvalifikovani elektronski pečat, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

Ako Banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Pravo na pritužbu

Korisnik 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 ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije u delu „Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje“ (www.nbs.rs).

Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili od protoka 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

Korisnik ima mogućnost vanskudskog 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 bankom 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 korisnika fizičkih lica prikupljaju iz obrasca za prigovore. Ovaj obrazac korisnik 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 korisnika 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 korisnika sa uslovima prikupljanja i dalje obrade podataka o ličnosti pre pribavljanja podataka o ličnosti.

Popunjavanjem i podnošenjem obrasca za prigovore, smatra se da je korisnik 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.

