

OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA- PRAVNA LICA

PRAVO NA PRIGOVOR AIK BANCİ A.D. BEOGRAD

Klijent- pravno lice ima pravo na prigovor AIK Banci a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka).

Rok za podnošenje prigovora je:

- 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili pravnog interesa klijenta, ukoliko se klijent- pravno lice obraća u svojstvu korisnika platnih usluga ili imaoca elektronskog novca u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge;
- 60 dana od dana kada je klijent saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 godine od dana kad je ta povreda učinjena, ukoliko se klijent-pravno lice obraća kao korisnik usluga koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o sefu i ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, ugovora o izdavanju garancija, avala i drugih oblika jemstva (garancijski posao), kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom.

Prigovor iz prethodnog stava može se podneti u pismenoj formi sa naznakom „Prigovor“ i to:

- ličnim uručenjem u poslovnim prostorijama AIK Banke;
- poštom;
- na internet stranici banke www.aikbanka.rs/prigovori;
- elektronskom poštom (i-mejlom) na adresu prigovori@aikbanka.rs.

Prigovor mora da sadrži podatke klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, kao i razloge podnošenja prigovora.

Uz prigovor koji se 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 preuzima 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 zakona kojim se uređuju platne usluge.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da klijentu dostavi pismeni odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u predviđenom roku- ovaj rok se može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti Klijenta u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka neće Klijentu naplatiti naknadu, niti bilo koje troškove za postupanje po prigovoru.

MOGUĆNOST I NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBE NARODNOJ BANCİ SRBIJE

U slučaju da Klijent-pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca nije zadovoljan odgovorom Banke ili ukoliko mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi- poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Klijent- pravno lice može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili od proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju klijenta (poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i banke (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa klijenta s Bankom, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva. Klijent uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Banci, njen odgovor (ako ga je Banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Ako se pritužba dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se, pored napred navedene dokumentacije, dostavlja i posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad tačno određene banke i preuzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim uređuju banke, donosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

POSTUPAK POSREDOVANJA PRED NARODNOM BANKOM SRBIJE

Ako je podnosilac prigovora (Klijent- pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca) nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između klijenta i Banke se može rešiti u vansudskom postupku- postupku posredovanja. Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.