

# OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Korisnik finansijske usluge ima pravo na prigovor na rad AIK Banke ukoliko smatra da se ista ne pridržava odredaba zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Prigovor iz prethodnog stava Korisnik može podneti u pismenoj formi sa naznakom „Prigovor“ potpisan od Korisnika i to:

- ličnim uručenjem u poslovnim prostorijama AIK Banke;
- poštom;
- elektronskom poštom na i-mejl adresu [sugestije.prigovori@aikbanka.rs](mailto:sugestije.prigovori@aikbanka.rs)
- na internet stranici banke [www.aikbanka.rs](http://www.aikbanka.rs).

Prigovor mora sadržati podatke Korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa AIK Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge podnošenja prigovora.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili interesa. Ista prava kao Korisnik u vezi sa prigovorom ima i davalac sredstava obezbeđenja. AIK Banka neće Korisniku naplatiti naknadu, niti bilo koje troškove za postupanje po prigovoru.

AIK Banka se obavezuje da u roku od 15 dana od dana prijema Prigovora odgovori Korisniku. Izuzetno ukoliko AIK Banka iz razloga koji ne zavise od njegove volje ne može da dostavi odgovor u predviđenom roku- ovaj rok se može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je AIK Banka dužna da pismeno obavesti Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

U slučaju da Korisnik nije zadovoljan odgovorom AIK Banke ili ukoliko AIK Banka nije odgovorila u predviđenom roku, Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, u pisanoj formi obavestiti Narodnu banku Srbije o svom Prigovoru, odnosno podneti pritužbu. Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora AIK Banke ili proteka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

Uz Pritužbu, Korisnik je u obavezi da Narodnoj banci Srbije dostavi prigovor koji je uputio AIK Banci, odgovor AIK Banke na predmetni Prigovor, kao i svu prateću dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti. Narodna banka Srbije obaveštava Korisnika o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj rok se može produžiti za još najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da obavesti Korisnika pre isteka prvobitnog roka.

Poslovna korespondencija Korisnika sa Narodnom bankom Srbije, kao organom koji vrši kontrolu banaka, obavlja se posredstvom adrese: Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga - Nemanjina br. 17, Beograd, Poštanski fah 712.