



ОБАВЕШТЕЊЕ О НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА

Поштовани корисници,

У складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга (Службени гласник РС, бр. 36/2011 и 139/2014), Одлуком о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга (Службени гласник РС, бр. 1/2019 и 50/2019) и Одлуком о поступку по приговору и притужби правног лица (Службени гласник РС, бр. 1/2019 и 50/2019), обавештавамо Вас о начину подношења приговора, поступању Банке Поштанска штедионица, а.д., Београд (у даљем тексту: Банка) по примљеним приговорима корисника услуга и могућностима подношења притужби Народној банци Србије.

Уколико сматрате да се Банка не придржава одредаба закона и других прописа којима се уређује област пружања финансијских услуга, општих услова пословања који се односе на те услуге или обавеза из уговора који сте закључили са Банком, као и добрих пословних обичаја, имате право да се писаним приговором обратите Банци.

1. Корисник - физичко лице које користи или је користило финансијске услуге или се Банци обратило ради коришћења финансијских услуга, и то: физичко лице које финансијске услуге користи, користило је или намерава да користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности, предузетник и пољопривредник, као и давалац средства обезбеђења потраживања Банке према кориснику из ове тачке по основу коришћења финансијске услуге, писани приговор Банци може поднети у року од три (3) године од дана када му је начињена повреда права или правног интереса
2. Корисник - правно лице као корисник платних услуга у смислу закона којим се уређују платне услуге, писани приговор Банци може поднети у року од три (3) године од дана када му је начињена повреда права или правног интереса
3. Корисник – правно лице које користи услуге које Банка пружа по основу уговора о кредиту и уговора о депозиту, као и друге услуге које Банка пружа у складу са законом, писани приговор Банци може поднети у року од 60 дана од дана када је сазнао да је учињена повреда права или правног интереса, а најкасније у року од три (3) године од дана када је та повреда учињена.

Обавештавамо Вас да приговор можете поднети и преко пуномоћника, уз прилагање посебног пуномоћја којим овлашћујете пуномоћника да у Ваше име и за Ваш рачун поднесе приговор Банци Поштанска штедионица, а.д, Београд и предузима радње у поступку по приговору. Истим пуномоћјем потребно је да дате одобрење да се пуномоћнику учине доступним подаци који се на Вас односе, а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Поступак решавања приговора је бесплатан. Евентуалне трошкове који за корисника настану у вези са тим поступком (трошкови копирања, заступања, путни трошкови...), не сноси Банка, већ без обзира на исход, корисник сам сноси трошкове.

Напомињемо да Банка има обавезу разматрања само писаних приговора, те стога усмено упућене приговоре Банци, неће узети у разматрање.

Приговор Банци можете поднети на један од следећих начина:

1. У свим пословним просторијама Банке на за то предвиђеном обрасцу или у слободној форми, када Вам се издаје потврда о пријему приговора са назнаком места и времена пријема и потписа лица које је исти примило;
2. Доставом приговора поштом на адресу Банке:

Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд
Одељење за екстерну комуникацију Банке
Краљице Марије 3, 11120 Београд;
3. Путем електронске поште на е-маил адресу: prigovori@posted.co.rs;
4. Путем контакт форме за приговоре на интернет презентацији Банке <http://www.posted.co.rs/kontakt.html#forma> ;
5. Напомињемо да као корисник рачуна код Банке, имате право да поднесете приговор и на сваком шалтеру ЈП „Пошта Србије“, уколико се Ваш приговор односи на рад ЈП „Пошта Србије“, а по питању рачуна отвореног код Банке.

Уколико приговор поднесете електронским путем, добићете аутоматску потврду о пријему приговора;

Уколико приговор поднесете по истеку рока предвиђеног за подношење приговора, Банка нема обавезу да исти разматра.

Да би Ваш приговор могао бити узет у разматрање неопходно је да садржи Ваше основне податке на основу којих Банка може да Вас идентификује (име, презиме и адреса, одн. за правна лица пословно име, седиште, матични број и име и презиме законског заступника), податке из којих се несумњиво може утврдити Ваш однос са Банком (број текућег рачуна или број уговора са Банком и сл.), као и јасне разлоге за подношење приговора.

Уколико сте приговор поднели у складу са горе датим инструкцијама, Ваш приговор ће бити детаљно и објективно испитан, уз поштовање Вашег интегритета. Одговор на приговор можете очекивати најкасније у року од 15 дана од дана потврде пријема Вашег приговора. Изузетно, у ситуацијама када Банка из објективних разлога и мимо своје воље, није у могућности да Вам одговор достави у наведеном року, о томе ћете бити обавештени уз навођење разлога због којих се рок продужава и крајњег рока у ком ће Вам одговор бити достављен, а који не може бити дужи од додатних 15 дана.

Одговор ће Вам бити достављен у писменој форми – поштом или у електронском облику – уколико сте приговор поднели преко интернет презентације или путем електронске поште на е-маил адресу, као и у случају да сте се са оваквим начином достављања изричито сагласили.

Банка нема обавезу поновног разматрања приговора по којима је већ поступала и утврдила да нису основано поднети, а који садрже исте наводе, односно захтеве.

Уколико нисте задовољни одговором Банке или Вам Банка одговор није доставила у законом предвиђеном року, пре покретања судског спора, имате право да се притужбом обратите Народној банци Србије, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, на адресу Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд, као и путем интернет презентације Народне банке Србије, у делу Заштита корисника, Поднеси притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.

Рок за подношење притужбе Народној банци Србије је шест (6) месеци од дана пријема одговора Банке или протеча рока за достављање одговора за кориснике из тачке 1. и тачке 2. овог Обавештења, док је за кориснике из тачке 3. овог Обавештења овај рок одређен на три (3) месеца од дана пријема одговора Банке или протока рока за достављање одговора.

Право на притужбу има корисник из тачке 3. овог обавештења, ако користи услуге које Банка пружа по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, уговора о сефу и уговора који се односи на девизне, девизно-валутне и мењачке послове, као и на послове издавања гаранција, авала и других облика јемства (гаранцијски посао). Напомињемо да право на притужбу нема корисника правно лице које је у пословном односу с банком по основу уговора о факторингу, форфетингу, пројектном финансирању и сл, као и по основу других уговора који се не односе на уобичајене банкарске услуге.

Притужба такође мора да садржи податке који омогућавају идентификацију корисника (име, презиме и адреса, одн. за правна лица пословно име, седиште, матични број и име и презиме законског заступника), као и пословно име и седиште Банке, податке из којих се несумњиво може утврдити Ваш однос са Банком (број текућег рачуна или број уговора са Банком и сл.), разлоге за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева уз приложен одговор Банке на приговор, уколико га је Банка доставила и документацију на основу које се наводи из притужбе могу ценити.

Уколико притужбу достављате преко пуномоћника, уз притужбу се поред наведене документације доставља и посебно пуномоћје којим овлашћујете пуномоћника да у Ваше име и за Ваш рачун поднесе притужбу Народној банци Србије на рад тачно одређене Банке и предузима радње у поступку по тој притужби, те којим дајете одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на Вас односе, а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Спорни однос са Банком може се решити и у вансудском поступку - поступку посредовања, који се покреће на захтев једне од страна у спору, а који је друга страна прихватила. Поступак посредовања пред Народном банком Србије је бесплатан, О евентуалним трошковима који за стране у поступку настану у вези са тим поступком (трошкови путовања, смештаја, заступања, неплаћеног одсуства са посла...), не одлучује Народна банка Србије, већ без обзира исход, свака страна сноси своје трошкове.

БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА, А.Д., БЕОГРАД