



1921

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, 50/2019, 87/2021 и 77/23) и Одлуком о приговору правног лица и поступању банке по том приговору (Службени гласник РС, бр. 87/2021), обавештавамо Вас о начину подношења приговора, поступању Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд 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 даваоцу услуга обратило ради коришћења финансијских услуга, и то: физичко лице које финансијске услуге користи, користило је или намерава да их користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности; предузетник и пољопривредник, осим предузетника у својству или у вези са својством заступника пружаоца платне услуге или лица коме је банка поверила активност пружања платних услуга, 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 или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, осим правног лица даваоца услуга у смислу ове одлуке и правног лица у својству или у вези са својством заступника пружаоца платне услуге или лица коме је банка поверила активност пружања платних услуга, 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, уговора о депозиту, уговора о сефу и уговора који се односи на девизне, девизно – валутне и мењачке послове, уговора о издавању гаранција, авала и других облика јемства (гаранцијски посао), 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, акционарско друштво, 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. Посебно напомињемо да Банка поступа само по специјаном пуномоћју, што је и предвидела Општим условима пословања, а инструкције за израду пуномоћја истакнуте су и на званичној интернет презентацији Банке, www.posted.co.rs, у менију Становништво – платни рачуни – динарски платни рачуни— корисна документа – пуномоћје и упутство.

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, неће узети у разматрање.

Приговор Банци можете поднети на један од следећих начина:

1. У свим пословним просторијама Банке на предвиђеном обрасцу или у слободној писаној форми. Издаје Вам се потврда о пријему приговора са местом и временом пријема и потписом лица које је исти примило;
2. Доставом приговора поштом на адресу Банке:
Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд
Одељење за поступање по приговорима клијената и корисничко искуство
Краљице Марије 3, 11120 Београд;
3. Путем електронске поште на имејл адресу: prigovori@posted.co.rs;
4. Путем електронске форме за приговоре на сајту Банке www.posted.co.rs у делу „Контактирајте нас“;
5. Напомињемо да имате право да поднесете приговор и на услуге које пружа ЈП „Пошта Србије“:
 - уплате на текуће рачуне клијената Банке;
 - исплате са текућих/наменских рачуна физичких лица клијената Банке;
 - исплате клијентима других банака путем POS терминала у multibanking систему;
 - исплате пензија и новчаних накнада из ПИО и накнада корисницима права из надлежности Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања (на шалтеру Поште или на кућној адреси).

Приговор на услуге које пружа Пошта можете поднети Банци, на један од горе наведених начина, као и Пошти на један од следећих начина:

- 5.1. У свим јединицама поштанске мреже: попуњавањем одговарајућег обрасца;
- 5.2. Поштом на адресу: Јавно предузеће „Пошта Србије“, Београд, Таковска 2, 11120 Београд;
- 5.3. Електронском поштом на имејл: brigaokorisnicima@posta.rs;
- 5.4. Преко сајта ЈП „Пошта Србије“: www.posta.rs у делу Кориснички сервис.

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 пријема Вашег приговора. Изузетно, у ситуацијама када Банка не може да Вам достави одговор у наведеном року из разлога који не зависе од њене воље, о томе ћете бити обавештени писаним путем у року од 15 дана од дана пријема приговора, уз навођење разлога због којих није могуће доставити одговор у року 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. Одговор на приговор Банка Вам може доставити путем поште и у облику одштампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру), а по пријему истог имате право да захтевате да Вам Банка достави оригинални примерак електронског документа или његову оверену копију у смислу закона којим се уређује електронски документ.

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, као корисник из Тачке 1. и Тачке 2 овог Обавештења, 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, www.nbs.rs, у делу Заштита корисника, Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга.

Притужбу Народној банци Србије можете поднети у року од шест (6) месеци од дана пријема одговора Банке или протеча рока за достављање одговора, а пре покретања судског спора.

Притужба мора да садржи податке који омогућавају идентификацију корисника (име, презиме и адреса, одн. за правна лица из Тачке 2, 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 Банке Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд 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. Исти се може водити пред Народном банком Србије (за кориснике из Тачке 1. и Тачке 2) или пред другим органом или лицем овлашћеним за посредовање. Поступак посредовања могуће је покренути и након окончања поступка по притужби.

Предлог за посредовање доставља се Народној банци Србије, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, у писменој форми, поштом – на адресу Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд, као и путем интернет презентације Народне банке Србије, www.nbs.rs, у делу Заштита корисника, Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга/предлог за посредовање. Поступак посредовања пред Народном банком Србије је бесплатан. О евентуалним трошковима који настану за стране у поступку у вези са тим поступком (трошкови путовања, смештаја, заступања, неплаћеног одсуства са посла...), не одлучује Народна банка Србије, већ без обзира на исход, свака страна сноси своје трошкове.



**БАНКА ПОШТАНСКА ШТЕДИОНИЦА,
АКЦИОНАРСКО ДРУШТВО, БЕОГРАД**