

Na osnovu tačke 2. Stav 4 Odluke Narodne Banke Srbije o postupanju davaoca finansijskih usluga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i postupanju Narodne Banke Srbije po pritužbi tih korisnika, SOCIETE GENERALE BANKA SRBIJA A.D. BEOGRAD, Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b (u daljem tekstu Banka) objavljuje sledeće:

OBAVEŠTENJE

o načinu podnošenja prigovora davaocu usluga, postupanja po podnetom prigovoru kao i mogućnosti podnošenja pritužbe

Prigovor na rad Banke, odnosno prigovor koji se odnosi na povredu prava ili pravnog interesa Korisnika, Korisnik može podneti Banci, u pisanoj formi, najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana kada se povreda prava ili pravnog interesa dogodila:

- u poslovnim prostorijama / ekspoziturama Banke, kao i u svakoj drugoj poslovnoj prostoriji u kojoj Banka nudi usluge Korisnicima, popunjavanjem obrasca za prigovor ili u slobodnoj formi
- poštom na adresu:
Služba za upravljanje kvalitetom i reklamacijama
Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b, 11 070 Beograd
PAK 190677
- elektronskom poštom na adresu sgs.reklamacije@socgen.com

Prigovor mora da sadrži podatke Korisnika (ime i prezime i identifikacioni broj) kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razlozi za podnošenje tog prigovora.

Ako Korisnik podnese prigovor po isteku gore navedenog roka od 3 (tri) godine Banka će Korisnika odmah obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra.

Banka nema obavezu razmatranja usmenog prigovora Korisnika. Zaposleni Banke će svakog Korisnika koji namerava da podnese prigovor usmeno, poučiti o načinu na koji se prigovor može podneti u pisanoj formi. Banka je dužna da, u slučaju podnošenja pisanog prigovora Korisnika, na njegov zahtev, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema kao i lica zaposlenog u Banci koje je prigovor primilo.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da Korisniku dostavi pisani odgovor na poštansku adresu ili elektronskim putem najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. U slučaju tehničkih reklamacija kao i očiglednih tehničkih grešaka koje Banka, odmah po podnošenju prigovora od strane Korisnika, rešava kao osnovane, kao i u slučaju kada se Korisnik izričito tako opredeli, Banka može Korisniku odgovor dostaviti i usmenim, telefonskim putem.

Ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana iz razloga koji ne zavise od njene volje, rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim putem obavestiti Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Navedeno obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Banka neće korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku navedenom u stavu 7 ovog Obaveštenja, Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije (u daljem tekstu NBS) podneti predlog za posredovanje ili pritužbu - u pisanoj formi:

- elektronskim putem na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs ili
- na poštansku adresu:
NARODNA BANKA SRBIJE
Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga
POŠTANSKI FAH 712

Rok za podnošenje pritužbe NBS je šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili protoka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor. Korisnik, uz pritužbu na rad Banke, NBS dostavlja prigovor koji je uputio Banci, njen odgovor (ako ga je Banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.