



Na osnovu tačke 1. i 5. Odluke Narodne Banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi pravnog lica (u daljem tekstu:Klijent), kao i Odluke Narodne Banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu :Korisnik), **SOCIETE GENERALE BANKA SRBIJA A.D. BEOGRAD**, Bulevar Zorana Đinđića 50 a/b (u daljem tekstu Banka) objavljuje sledeće:

O B A V E Š T E N J E

o načinu podnošenja prigovora Korisnika (fizičkog lica i preduzetnika) odnosno Klijenta - pravnog lica Banci, postupanju Banke po podnetom prigovoru Korisnika/Klijenta kao i mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije na rad Banke

Prigovor na rad Banke, Korisnik može podneti Banci, u pismenoj formi, u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, dok Klijent - pravno lice Banci može podneti prigovor na rad Banke, u pismenoj formi, u roku od 60 (šezdeset) dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena ta povreda:

- u poslovnim prostorijama/ekspoziturama Banke u kojima Banka nudi usluge korisnicima/klijentima i to 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 na rad Banke mora da sadrži podatke Korisnika(ime i prezime i identifikacioni broj), odnosno Klijenta - pravnog lica (naziv firme 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/Klijent podnese prigovor na rad Banke po isteku gore navedenih rokova, Banka je dužna da Korisnika/Klijenta odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da Banka nema obavezu da razmatra takav prigovor na rad Banke.

Ako Korisnik/Klijent namerava da podnese prigovor usmeno, Banka je dužna da upozori Korisnika/Klijenta da Banka nema obavezu razmatranja usmenog prigovora i dužna je da Korisnika/Klijenta pouči o načinu na koji se prigovor može podneti u pismenoj formi.

Banka je dužna da pismeni prigovor Korisnika/Klijenta primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge korisnicima/klijentima i da Korisniku/Klijentu izda potvrdu o prijemu prigovora s naznakom mesta i vremena prijema kao i lica zaposlenog u Banci koje je prigovor na rad Banke primilo.

Banka je dužna da razmotri prigovor na rad Banke i da Korisniku/Klijentu koji je podneo prigovor, dostavi pismeni odgovor poštom ili elektronskim putem - ako je Korisnik/Klijent podneo prigovor na rad Banke preko internet prezentacije Banke, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, kao i u slučaju da se Korisnik/Klijent sa ovakvim načinom dostavljanja izričito saglasio i to najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Banka ne može da dostavi odgovor na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema tog prigovora, a iz razloga koji ne zavise od volje Banke, rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismenim putem obavesti Korisnika/Klijenta, na način na koji je podneo prigovor na rad Banke kao i u slučaju da se sa takvim načinom dostavljanja izričito saglasio i to u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ovo obaveštenje mora da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor na prigovor u utvrđenom roku, kao i krajnji rok u kome će Banka dostaviti odgovor na prigovor.

Banka ne naplaćuje Korisniku/Klijentu naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor, ili taj odgovor nije dostavljen Korisniku/Klijentu u roku navedenom u stavu 6 i 7 ovog Obaveštenja, Korisnik/Klijent može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu na rad Banke - Narodnoj banci Srbije, u pismenoj 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 na rad Banke Narodnoj banci Srbije je za Korisnike (fizička lica i preduzetnike) šest meseci od dana prijema odgovora Banke, ili od proteka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor, odnosno za Klijenta - pravno lice tri meseca od dana prijema odgovora Banke, ili od proteka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor

Korisnik/Klijent, uz pritužbu na rad Banke, Narodnoj banci Srbije dostavlja pored podataka koji omogućavaju identifikaciju Korisnika/Klijenta i Banke, podatke potrebne za utvrđivanje odnosa između Korisnika/Klijenta i Banke, razloge za pritužbu kao i sam prigovor koji je uputio Banci, odgovor Banke (ako ga je Banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Ako je Korisnik/Klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor, ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika/Klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.