

## Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora

Poštovani/a,

NLB Komercijalna Banka AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) se trudi da svojim klijentima/korisnicima pruži usluge koje će u potpunosti ispuniti Vaša očekivanja, međutim ukoliko imate prigovor na rad i postupanje Banke, pred Vama se nalazi Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora koje će Vam bliže objasniti Vaša prava koja imate u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o bankama, Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga i Odlukom o prigovoru pravnog lica i postupanju banke po tom prigovoru.

### Podnosilac prigovora

Prigovor može da podnese:

- Korisnik finansijskih usluga u smislu Odluke o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga, odnosno fizičko lice koji koristi ili je koristilo finansijske usluge ili se Banci obratilo radi korišćenja finansijskih usluga, preduzetnik, poljoprivrednik, davalac sredstva obezbeđenja i pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge (u daljem tekstu: Korisnik)
- Klijent pravno lice u smislu Odluke o prigovoru pravnog lica i postupanju banke po tom prigovoru, odnosno pravno lice koje koristi usluge koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o sefu i ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, ugovora o izdavanju garancija, avala i drugih oblika jemstva (garancijski posao), kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom, izuzev platnih usluga u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge (u daljem tekstu: Klijent)

Banka podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Korisnik/Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Banke i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose kao Korisnika/Klijenta Banke, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

### Način podnošenja prigovora

Korisnik/Klijent može podneti prigovor u pisanoj formi, na sledeće načine:

- Slanjem prigovora poštom na adresu: NLB Komercijalna banka AD Beograd, Bulevar Mihajla Pupina 165v, Beograd - Novi Beograd
- Slanjem prigovora na e-mail adresu: [prigovori@nlbkb.rs](mailto:prigovori@nlbkb.rs)
- Uručenjem prigovora službeniku u poslovnim prostorijama Banke
- Popunjavanjem online forme prigovora na internet prezentaciji Banke [www.nlbkb.rs](http://www.nlbkb.rs)
- Putem NLB eKlik ili NLB mKlik aplikacije, za prigovore koji se odnose na usluge pružene putem navedenih aplikacija

### Sadržina prigovora

Neophodno je da prigovor sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju Korisnika/Klijenta (ime i prezime, broj telefona, adresu/e-mail adresu, odnosno za preduzetnike i pravna lica poslovno ime, broj telefona i adresu/e-mail adresu), razloge podnošenja prigovora, kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koju se prigovor odnosi (broj i naziv ugovora, broj partije i sl.). U slučaju podnošenja prigovora Banka će obrađivati Vaše podatke o ličnosti u svrhu postupanja po prigovoru na osnovu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

### Rok za podnošenje prigovora

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Klijent ima pravo na prigovor 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 kada je ta povreda učinjena. Ako Korisnik/Klijent podnese prigovor po isteku navedenog roka, Banka je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka, zbog čega nema obavezu da prigovor razmatra.

### Rok za dostavljanje odgovora na prigovor

Banka je dužna da dostavi odgovor na prigovor Korisniku/Klijentu najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje, nije u mogućnosti da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 (petnaest) dana, o čemu će Banka obavestiti Korisnika/Klijenta u pisanoj formi u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Banka je dužna da u obaveštenju jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen Korisniku/Klijentu. Odgovor na prigovor treba da bude potpun, jasan i razumljiv za Korisnika/Klijenta, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora. Ako Banka oceni da je prigovor osnovan, obavestiće Korisnika/Klijenta o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Odgovor na prigovor dostavlja se u pisanoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, imejmom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku ako je Korisnik/Klijent prigovor podneo preko internet prezentacije Banke, imejmom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku ili ako se Korisnik/Klijent sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio. Banka može odgovor na prigovor da dostavi putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a Korisnik/Klijent nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

### Postupak posredovanja

Ukoliko nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u predviđenim rokovima, sporni odnos između Korisnika i Banke se može rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja. Predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi - na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje ([www.nbs.rs](http://www.nbs.rs)), ili poštom, na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd. Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Nakon pokretanja postupka posredovanja Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta, Narodna banka Srbije će zastati sa postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije je poverljiv, hitan i besplatan za strane u postupku, a eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku snose same strane (troškovi putovanja, smeštaja itd.)

### Pravo na pritužbu

Korisnik koji je prethodno podneo prigovor ima pravo da pre pokretanja sudskog spora podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije, ukoliko je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u predviđenim zakonskim rokovima, u pisanoj formi - na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje ([www.nbs.rs](http://www.nbs.rs)), ili poštom, na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd. Narodna banka Srbije postupak po pritužbi sprovodi bez naknade, a eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku, snosi svaka strana bez obzira na ishod postupka.

Klijent (pravno lice koje koristi usluge koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o sefu i ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, ugovora o izdavanju garancija, avala i drugih oblika jemstva) nema pravo na podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije, kao ni predloga za posredovanje.

### Rok za podnošenje pritužbe NBS

Rok za podnošenje pritužbe je 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili od proteka roka za njegovo dostavljanje.