

POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

Poštovani klijenti, korisnici proizvoda i usluga OTP banke Srbija a.d. Novi Sad, davaoci sredstava obezbeđenja.

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka), ovim putem želi da vas na jasan i razumljiv način obavesti o načinu podnošenja prigovora i postupanju Banke po podnetim prigovorima.

Banka ovu Politiku donosi u skladu sa propisima Republike Srbije kojima se regulišu pitanja upravljanja prigovorima u finansijskim institucijama, i to u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o bankama, Zakonom o posredovanju u rešavanju sporova, kao i podzakonskim aktima Narodne banke Srbije kojima se uređuje ova oblast. Takođe, ova Politika donosi se i uz uvažavanje propisa Evropske unije koji uređuju ovu oblast.

Cilj Banke je da u interesu svojih klijenata vodi računa o brzom i efikasnom upravljanju prigovorima. Prigovore na rad i postupanje Banke, možete podneti u pisanoj formi na sledeće načine:

- u svim ekspoziturama Banke,
- putem pošte, na adresu Trg Slobode br. 7, 21000 Novi Sad, sa naznakom "za Odeljenje za upravljanje prigovorima"
- putem elektronske forme za prigovore na internet prezentaciji Banke, na linku: www.otpbanka.rs/prigovori
- elektronskom poštom na e-mail adresu prigovori@otpbanka.rs
- Pored iznad navedenih načina za podnošenje prigovora, u slučaju da ste ugovorni odnos sa Bankom uspostavili sredstvima komunikacije na daljinu – bez istovremenog fizičkog prisustva ugovornih strana, prigovor koji se odnosi na ovako zaključen ugovor možete podneti istim sredstvom komunikacije na daljinu putem kojeg ste zaključili ugovor sa Bankom (npr. putem servisa e-bank na linku „prigovori“ ili redovna pošta na iznad navedenu poštansku adresu za prijem prigovora).

Takođe, prigovore na rad i postupanje Banke možete podneti i telefonskim putem na sledeće brojeve telefona (pozivi na navedene brojeve telefona se snimaju, a snimci poziva se čuvaju u elektronskoj formi 10 godina):

- 0800 23 23 22, poziv je besplatan za sve korisnike fiksnih i mobilnih mreža u Republici Srbiji,
- +381(0)21 421 077, za pozive iz inostranstva.
- +381(0)11 30 11 555

Prigovor možete podneti Banci i putem ovlašćenog lica, uz obavezno dostavljanje uredno overene posebne punomoći, kojom klijent-vlastodavac ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad OTP banke Srbija a.d. Novi Sad i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Kako bi Banka mogla postupiti po podnetom prigovoru, neophodno je da prigovor sadrži relevantne podatke klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom (npr. JMBG, broj platnog računa ili broj kreditne partije i sl.), kao i razloge za podnošenje prigovora – opis spornog odnosa sa Bankom.

U slučaju da se prigovorom obraćate kao fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik ili pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca, imate pravo da podnesete prigovor u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda Vašeg prava ili interesa kao korisnika finansijske usluge odnosno možete se obratiti pritužbom NBS, u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora Banke ili od protoka roka za dostavljanje odgovora na prigovor.

U slučaju da se prigovorom obraća pravno lice kao korisnik usluge 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, isto ima pravo da podnese prigovor u roku od 60 dana od dana saznanja da je učinjena povreda prava ili interesa, a najkasnije u roku od 3 godine od dana kada je povreda učinjena.

Dokumentaciju i podatke u vezi sa prigovorima klijenata Banka čuva u periodu ne kraćem od 3 godine.

Banka ne naplaćuje naknadu za prijem i obradu prigovora, kao i za sprovođenje interne istrage po prigovoru.

Po primljenom prigovoru, Banka će izvršiti proveru navoda i odgovoriti klijentu pisanim putem u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, odnosno u roku od 30 dana u izuzetnim slučajevima koji ne zavise od volje Banke. Ako Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko Banka ne pruži odgovor u navedenom roku ili klijent koji se obraća kao fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik ili pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca, istim nije zadovoljan, može se obratiti pritužbom Narodnoj banci Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, ul. Nemanjina br.17., 11000 Beograd, poštanski fah 712 ili putem formulara objavljenom na internet prezentaciji Narodne banke Srbije, link: <http://www.nbs.rs> i to klikom na početnoj strani na označeni tekst - Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga,

Takođe, u slučaju da klijent nije zadovoljan odgovorom na prigovor, sporni odnos između klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku posredovanja, koji se može sprovesti pri Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga NBS, odnosno pred drugim izabranim licenciranim posrednikom.

Banka prima, evidentira, ispituje i obrađuje sve usmene ili pisane prigovore kojima klijenti izražavaju nezadovoljstvo u vezi proizvoda i usluga Banke, odnosno u vezi sa postupanjem nekih od službi ili zaposlenih Banke, takođe u vezi sa postupanjem ili izostankom postupanja u periodu koji prethodi zaključenju ugovora, prilikom zaključenja ugovora, tokom perioda trajanja i izvršavanja ugovora, prilikom prestanka ugovora, kao i u periodu nakon prestanka ugovornog odnosa u vezi sa spornim ugovornim odnosom.

Banka kontinuirano prati i postupa u skladu sa zakonima i drugim propisima kojima se reguliše zaštita potrošača odnosno korisnika finansijskih usluga, kako u unutrašnjem poslovanju, tako i u odnosu sa klijentima.

Banka nastoji da postupa u duhu dobrih poslovnih običaja, zajedničke saradnje i da obezbedi funkcionalno, fleksibilno i uslužno delovanje u procesu upravljanja prigovorima. Takođe, Banka analizira iznete probleme u prigovorima, te u tom cilju prikuplja, ispituje i obrađuje relevantne dokaze i informacije koje se odnose na prigovore.

Banka daje jasne, potpune i razumljive odgovore na prigovore i deluje na način kojim se, u skladu sa konkretnim okolnostima i mogućnostima, izbegava nastanak sporova.

Banka izveštava Narodnu banku Srbije o prigovorima i postupku po prigovorima klijenata, na način koji određuje Narodna banka Srbije.

Dodatne informacije o postupku upravljanja prigovorima kao i obrazac koji možete koristiti za pisano obraćanje Banci, dostupni su na zvaničnoj internet prezentaciji Banke, na sledećoj putanji: www.otpbanka.rs/prigovori

Ova Politika stupa na snagu 15.03.2022. godine