

U skladu sa tačkom 5. st. 1. Odluke o postupku po prigovoru i pritužbi pravnog lica ("Sl. glasnik RS", br. 1/2019 i 50/2019) i u skladu sa tačkom 5. stav 1. Odluke o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 1/2019 i 50/2019), Mirabank a.d. (u daljem tekstu: Banka), objavljuje sledeće:

OBAVEŠTENJE

o načinu podnošenja prigovora klijenata, postupanju Banke po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije

Prigovor na rad Banke, klijent može podneti u pismenoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama Banke, na adresi ul. Španskih boraca br. 1, 11070 Novi Beograd,
- putem redovne pošte, na adresu:
Mirabank a.d. Beograd
Odeljenje pravnih poslova
Španskih boraca br. 1
11070 Novi Beograd;
- preko internet prezentacije Banke ili elektronskom poštom (imejлом) na adresu:
complaints@mirabankserbia.com ili prigovori@mirabankserbia.com

Prigovor mora da sadrži podatke o klijentu, kao i podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje prigovora.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Banke 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.

Banka nije obavezna da razmatra usmeni prigovor klijenta.

Banka je dužna da prigovor razmotri i da klijentu dostavi pisani odgovor na poštansku ili imejl adresu najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. 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 klijenta 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.

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenom roku, klijent može, pre pokretanja sudskog spora, podneti Narodnoj banci Srbije predlog za posredovanje ili pritužbu u pisanoj formi i to:

- na poštansku adresu:

Narodna banka Srbije
Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga
Nemanjina 17, 11000 Beograd ili
POŠTANSKI FAH 712, 11000 Beograd ili

- putem forme za podnošenje pritužbi Narodnoj banci Srbije, kojoj se pristupa na početnoj strani internet prezentacije Narodne banke Srbije klikom na tekst: ***Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga.***

Rok za podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije je tri meseca (za klijente pravna lica) odnosno 6 meseci (za klijente fizička lica) od dana prijema odgovora Banke ili proteka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor. Klijent, uz pritužbu na rad Banke, Narodnoj banci Srbije dostavlja prigovor koji je uputio Banci, njen odgovor (ako ga je Banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti. Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju klijenta i Banke, utvrđivanje odnosa klijenta s Bankom, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva.