

U skladu sa tačkom 5. st. 1. Odluke o postupku po prigovoru, pritužbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 51/2025) Mirabank a.d. (u daljem tekstu: Banka), objavljuje sledeće:

OBAVEŠTENJE o načinu podnošenja prigovora, pritužbe i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga

Prigovor na rad Banke korisnik može podneti u roku od 6 meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a najkasnije 3 godine od dana kada je ta povreda učinjena. Prigovor na rad Banke, podnosi se u pisanoj formi i to na jedan od sledećih načina:

- u poslovnim prostorijama Banke, na adresi: ul. Španskih boraca br. 1, 11070 Novi Beograd;
- putem redovne pošte, na adresu: Mirabank a.d. ul. Španskih boraca br. 1, 11070 Novi Beograd;
- preko internet prezentacije Banke: <https://www.mirabankserbia.com/rs/komentari>
- elektronskom poštom (imejlom) na adresu: complaints@mirabankserbia.com ili prigovori@mirabankserbia.com
- ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema prigovora i njegova sadržina.

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 putem 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 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.

Klijent može, pre pokretanja sudskog postupka, podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije ako je nezadovoljan odgovorom Banke ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, i to u pisanoj formi - poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije:

- na poštansku adresu:
Narodna banka Srbije
Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga
Nemanjina 17, 11000 Beograd
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:
<https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html>

Rok za podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije je 6 meseci od dana prijema odgovora na prigovor odnosno od proteka roka za dostavljanje tog odgovora. 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.

Ako je korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, spornik odnos između klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije. Postupak posredovanja je postupak u kojem strane dobrovoljno nastoje da sporni odnos reše putem pregovaranja, uz pomoć jednog ili više posrednika.



mirabank

Partner najboljih

Postupak posredovanja predlaže jedna od strana u sporu, odnosno Banka ili klijent, a nakon što ovaj predlog prihvati druga strana, zaključuje se sporazum o pristupanju posredovanju, čime se pokreće postupak posredovanja. Predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi, i to poštom ili preko internet prezentacije <https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html>

Španskih boraca 1 • 11 070 Beograd

Tel: +381 11 6355 400 • Fax: +381 11 6355 404

office@mirabankserbia.com

www.mirabankserbia.com

PIB: 108851504

Mat. br. 21080608

Žiro račun Banke: 908-38001-47

SWIFT code: MRBNRSBG

