

I. Pravo na prigovor Mirabank a.d. – Fizička lica

Korisnik finansijske usluge ima pravo na prigovor Mirabank a.d. (u daljem tekstu: Banka) ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom.

Korisnik finansijske usluge je fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge ili se banci obratilo radi korišćenja finansijskih usluga, i to: fizičko lice koje finansijske usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, preduzetnik i poljoprivrednik.

Korisnikom, u smislu ovog obaveštenja, smatra se i davalac sredstava obezbeđenja potraživanja banke prema korisniku finansijske usluge po osnovu korišćenja finansijske usluge.

Prigovor na rad Banke korisnik može podneti u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a najkasnije tri godine od dana kada je ta povreda učinjena.

Ako je korisnik podneo prigovor po isteku navedenog roka, Banka je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka, zbog čega ona nema obavezu da ga razmatra. Dostavljanje obaveštenja ne sprečava Banku da razmotri i/ili prihvati prigovor korisnika ako smatra da je osnovan.

Prigovor treba da sadrži podatke korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa bankom, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.

Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, uz prigovor se dostavlja i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor Banci na rad tačno određene 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 uređuju banke, donosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Prigovor na rad Banke, može se podneti u pisanoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama Banke
- poštom, na adresu Banke u 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
- na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema prigovora i njegova sadržina.

Ako korisnik namerava da podnese prigovor usmeno, Banka je dužna da ga upozori da ona nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pismeni odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Banka ne može da dostavi odgovor u navedenom roku iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor banke treba da bude potpun, jasan i razumljiv za korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ako Banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka će korisniku u odgovoru na prigovor ukazati na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije ukoliko nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu Banka taj odgovor nije dostavila u roku.

Ukoliko je korisnik nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili mu Banka nije odgovorila na prigovor u propisanom roku, ima pravo da pokrene postupak vanskodnog rešavanja spornog odnosa – postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije (predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije: u pismenoj formi – poštom na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili elektronski – popunjavanjem formulara za podnošenje predloga za posredovanje na početnoj stranici internet prezentacije Narodna banka Srbije).

Banka je dužna da postupak po prigovoru sprovodi u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Odlukom Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga i svojim internim aktima.

Banka ne može korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

II. Pravo na prigovor Mirabank a.d. – Pravna lica

Pravno lice – klijent Mirabank a.d. (u daljem tekstu: Banka) može da podnese prigovor Banci na njen rad.

Prigovor na rad Banke klijent može da podnese u roku od 60 dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od tri godine od dana kad je ta povreda

učinjena. Odnosno u roku od u šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a najkasnije tri godine od dana kada je ta povreda učinjena, ukoliko je klijent korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca.

Prigovor na rad Banke, može se podneti u pisanoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama Banke,
- poštom, na adresu Banke u 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
- na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema prigovora i njegova sadržina.

Ako je klijent podneo prigovor po isteku roka, Banka je dužna ga obavesti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka, zbog čega ona nema obavezu da ga razmatra.

Prigovor sadrži podatke klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.

Ako klijent namerava da podnese prigovor usmeno, Banka je dužna da ga upozori da ona nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da klijentu dostavi pismeni odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Banka ne može da dostavi odgovor u navedenom roku iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Banka dužna da pismeno obavesti klijenta u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor Banke treba da bude potpun, jasan i razumljiv za klijenta, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ako Banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće klijenta o toj oceni, kao o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uloženi otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Banka je dužna da u odgovoru na prigovor (kada se prigovor odnosi na pružanje platnih usluga) ukaže klijentu na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Banka je dužna da postupak po prigovoru sprovodi u skladu sa zakonom kojim se uređuju banke, odlukom Narodne banke Srbije po prigovoru i pritužbi pravnog lica i svojim internim aktima.

Banka ne može korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

III. Mogućnost i način podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije – Fizička lica

Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije ako je nezadovoljan odgovorom Banke ili mu taj odgovor nije dostavljen u zakonom propisanom roku, i to u pismenoj formi – poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od dana prijema odgovora banke na prigovor ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa) i banke (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa korisnika s bankom, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva.

Korisnik uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio banci, njen odgovor (ako ga je banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Ako se pritužba dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se, pored napred navedene dokumentacije, dostavlja i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad tačno određene banke i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim uređuju banke, donosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

IV. Mogućnost i način podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije – Pravna lica

Ukoliko je Klijent nezadovoljan odgovorom Banke na prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku – klijent može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu – u pismenoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od dana prijema odgovora banke na prigovor ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju klijenta (poslovno ime, sedište i matični broj, kao i ime i prezime zakonskog zastupnika) i banke (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa

klijenta s bankom, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva.

Klijent uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Banci, njen odgovor (ako ga je Banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Ako se pritužba dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se, pored napred navedene dokumentacije, dostavlja i posebno punomoćje kojim klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad tačno određene banke i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim uređuju banke, donosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.