

U skladu sa odredbama Odluke Narodne banke Srbije o postupanju banke po prigovoru pravnog lica i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tog lica („Službeni glasnik RS“, br. 51/2015) i Odluke o postupanju davaoca finansijskih usluga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tih korisnika („Službeni glasnik RS“, br. 25/2015), Mirabank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), objavljuje sledeće:

## **OBAVEŠTENJE**

### **o načinu podnošenja prigovora klijenata – pravnih i fizičkih lica, postupanju Banke po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe**

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 za kontrolu usklađenosti poslovanja  
Španskih boraca br. 1  
11070 Novi Beograd;

- preko internet prezentacije Banke ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu:  
[complaints@mirabankserbia.com](mailto:complaints@mirabankserbia.com)

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

Banka nije obavezna da razmatra usmeni prigovor klijenta. Zaposleni Banke će o tome obavestiti klijenta koji namerava da podnese prigovor usmeno i poučiti ga o načinu na koji se prigovor može podneti u pismenoj formi.

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.

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

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 i edukaciju korisnika finansijskih usluga ili  
Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili

- putem elektronske pošte na adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)

Rok za podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije je šest meseci od dana prijema odgovora Banke ili proteka roka za dostavljanje odgovora Banke na podneti prigovor. Korisnik, 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.