

Na osnovu tačke 5. stav 1. Odluke Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga i Odluke o postupku po prigovoru i pritužbi pravnog lica, **Direktna Banka ad Kragujevac, Bulevar kraljice Marije 54B, ulaz 54N** (u daljem tekstu Banka), Vas informiše o sledećem:

Obaveštenje o pravu na podnošenje prigovora

Poštovani/a,

Ukoliko smatrate da se Banka ne pridržava odredaba važećih propisa, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog ugovora, imate pravo da Banci uputite prigovor.

Prigovor možete podneti u pisanoj formi, i to na sledeći način:

1. Slanjem pisanog prigovora na sledeću mejl adresu: prigovori@direktnabanka.rs
2. Podnošenjem pisanog prigovora na obrascu Banke ili u slobodnoj pisanoj formi u bilo kojoj ekspozituri Direktna Banke
3. Slanjem pisanog prigovora poštom na adresu: **Direktna Banka ad Kragujevac, Cara Dušana 58, 11158 Beograd**
4. Pisani prigovor možete podneti i putem internet stranice Banke: <https://www.direktnabanka.rs/prigovori/>

Banka nema obavezu razmatranja usmenog prigovora.

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

Banka **neće naplatiti naknadu** niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Pravo na podnošenje prigovora imaju:

- **Korisnik – fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik** po osnovu korišćenja finansijskih usluga, kao i davalac sredstava obezbeđena potraživanja korisniku po osnovu korišćenja finansijskih usluga i **pravno lice kao korisnik platnih usluga ili imalac elektronskog novca**, i to u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa;
- **Klijent – pravno lice** koje koristi usluge Banke po osnovu ugovora o kreditu, depozitu, ugovora o sefu, ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, ugovora o izdavanju garancija, avala i drugih oblika jemstava, izuzev platnih usluga, kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom, i to 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.

U slučaju podnošenja prigovora na šalteru Banke, Banka je u obavezi da izda Potvrdu o prijemu prigovora, koja mora da sadrži upisane podatke o mestu i vremenu prijema, kao i ime zaposlenog koji je prigovor primio.

U slučaju podnošenja prigovora preko internet prezentacije ili mejlom, Banka će odmah potvrditi prijem prigovora u elektronskom obliku.

Banka je dužna da pismeno odgovori u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko iz objektivnih razloga Banka ne bude u mogućnosti da odgovori u propisanom roku, rok se može produžiti za još najviše

15 dana. Banka je dužna da u pismenoj formi o tome obavesti podnosioca prigovora navodeći razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u propisanom roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor Banke na prigovor se dostavlja u pismenoj formi:

- **Poštom**
- **U elektronskom obliku**, ako je prigovor podnet preko internet prezentacije Banke, imejlom, kao i u slučaju da se korisnik /klijent izričito saglasio sa ovakvim načinom dostavljanja.

Ukoliko Banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće podnosioca 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.

Pravo na podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije

Ukoliko je podnosilac prigovora (**korisnik**) nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili ukoliko Banka ne dostavi odgovor u pisanoj formi u propisanom roku od 15 dana od dana prijema, uz mogućnost produženja, podnosilac prigovora može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije na sledeći način:

- Poštom na adresu: **NBS – Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga Poštanski fah 712 11000 Beograd**
- U pisanoj formi na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije kojoj se pristupa klikom na tekst “ **Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje.**

Ukoliko **korisnik** dostavi prigovor Narodnoj banci Srbije, a ne Banci – Narodna banka Srbije neće razmatrati navode prigovora, već će ga proslediti Banci na dalje razmatranje i postupanje.

Rok za podnošenje pritužbe fizičkog lica, preduzetnika, poljoprivrednika i pravnog lica kao korisnika platnih usluga ili imaoca elektronskog novca Narodnoj banci Srbije je **šest meseci od dana prijema odgovora ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.**

Takođe, ukoliko je podnosilac prigovora (**Korisnik**) nezadovoljan odgovorom ili odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između korisnika i Banke može se rešavati u vansudskom postupku – **postupku posredovanja.** Predlog za posredovanje koji obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

Hvala Vam što koristite usluge Direktne Banke. Izuzetno cenimo Vaše mišljenje i sugestije, jer tako kontinuirano unapređujemo naše proizvode i usluge. Za Vas.

Srdačno,

Direktna Banka ad Kragujevac