



Југобанка Југобанка а.д. Косовска Митровица

На основу тачке 2. став 4. Одлуке Народне Банке Србије о поступању даваоца финансијских услуга по приговору корисника финансијских услуга и поступању Народне Банке Србије по притужби тих корисника, Југобанка Југобанка А.Д. Косовска Митровица, ул. Краља Петра I бр. 165 (у даљем тексту Банка) објављује следеће:

ОБАВЕШТЕЊЕ

о начину подношења приговора даваоцу услуга, поступања по поднетом приговору као и могућности подношења притужбе

Приговор на рад Банке, односно приговор који се односи на повреду права или правног интереса Корисника, Корисник може поднети Банци, у писаној форми, најкасније у року од 3 (три) године од дана када се повреда права или правног интереса догодила:

- У пословним просторијама / експозитурама Банке, као и у свакој другој пословној просторији у којој Банка нуди услуге Корисницима, у слободној форми
- поштом на адресу:
Служба послова са становништвом, ул. Краља Петра I бр. 165,
38220 Косовска Митровица, ПAK 910204
- електронском поштом на адресу kontakt@jugobankajugbanka.rs

Приговор мора да садржи податке Корисника (име и презиме и идентификациони број) као и податке из којих се несумњиво може утврдити однос са Банком на који се приговор односи, као и разлози за подношење тог приговора.

Ако Корисник поднесе приговор по истеку горе наведеног рока од 3 (три) године Банка ће Корисника одмах обавестити да је приговор поднет по истеку прописаног рока и да нема обавезу да га разматра.

Банка нема обавезу разматрања усменог приговора Корисника. Запослени Банке ће сваког Корисника који намерава да поднесе приговор усмено, попитати о начину на који се приговор може поднети у писаној форми.

Банка је дужна да, у случају подношења писаног приговора Корисника, на његов захтев, изда потврду о пријему приговора, с назнаком места и времена пријема као и лица запосленог у Банци које је приговор примило. Банка је дужна да размотри приговор и да Кориснику достави писани одговор на поштанску адресу или електронским путем најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. У случају техничких рекламација као и очигледних техничких грешака које Банка, одмах по подношењу приговора од стране Корисника, решава као основане, као и у случају када се Корисник изричито тако определи, Банка може Кориснику одговор доставити и усменим, телефонским путем.

Уколико Банка не може да достави одговор у року од 15 дана из разлога који не зависе од њене воље, рок се може продужити за највише 15 дана, о чему ће Банка писаним путем обавестити Корисника у року од 15 дана од дана пријема приговора. Наведено обавештење мора да садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у року као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

Банка неће кориснику наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Ако је незадовољан одговором на приговор или му тај одговор није достављен у року наведеном у ставу 7 овог Обавештења, Корисник може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије (у даљем тексту НБС) поднети предлог за посредовање или притужбу - у писаној форми:

- електронским путем на адресу: zastita.korisnika@nbs.rs или
- на поштанску адресу:
НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ
Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга
ул.Немањина 17, БЕОГРАД
ПОШТАНСКИ ФАХ 712

Рок за подношење притужбе НБС је шест месеци од дана пријема одговора Банке или протока рока за достављање одговора Банке на поднети приговор. Корисник, уз притужбу на рад Банке, НБС доставља приговор који је упутио Банци, њен одговор (ако га је Банка доставила) и документацију на основу које се наводи из притужбе могу ценити.