

Poštovani klijenti, Korisnici proizvoda i usluga OTP banke Srbija a.d. Novi Sad, ovim putem želimo da vas informišemo o načinu podnošenja prigovora.

Banka ovu Politiku donosi u skladu sa domaćim propisima kojima se regulišu pitanja upravljanja prigovorima u finansijskim institucijama, i to u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. glasnik RS”, br. 36/2011 i 139/2014), Zakonom o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS”, br. 62/2014, 6/2016 - dr. zakon i 44/2018 - dr. zakon), Zakonom o platnim uslugama („Sl. glasnik RS”, br. 139/2014 i 44/2018), Zakonom o bankama („Sl. glasnik RS”, br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015), Zakonom o posredovanju i rešavanju sporova, kao i podzakonskim pravnim aktima Narodne banke Srbije (dalje: NBS) kojima se reguliše ova oblast. Ova Politika se donosi uz uvažavanje propisa Evropske unije koji uređuju prigovore.

Cilj Banke je da u interesu svojih klijenata vodi računa o brzom i efikasnom upravljanju prigovorima. Detaljne odredbe o postupku upravljanja prigovorima možete pogledati na zvaničnoj internet prezentaciji Banke, na sledećoj putanji: https://www.otpbanka.rs/media/2177/brosura_otvorena-otp-vrata.pdf.

Banka prima, evidentira i ispituje sve usmeno ili pismeno priložene prigovore u kojima klijenti izražavaju nezadovoljstvo proizvodima, uslugama, ili postupcima nekih od službi, ili traže pojašnjenje (tumačenje) vezano za pravne osnove koje prethode sklapanju ugovora, ispunjenju obredbi ugovora, isteku ugovora, delatnosti ili eventualnih propusta u pomenutim postupcima.

Prilikom upravljanja prigovorima, Banka će u cilju zaštite investitora, klijentima omogućiti da izraze svoje nezadovoljstvo koje je povezano sa investicionim uslugama. Banka u okviru svoje funkcije kontrole usklađenosti poslovanja, a u vezi sa investicionim uslugama, konstantno prati proces upravljanja prigovorima, prilikom čega prigovore smatra relevantnim izvorom informacija u vezi sa zaštitom investitora i u vezi sa izvršenjem svojih opštih kontrolnih poslova.

Banka ne može naplaćivati posebnu naknadu klijentu za prijem prigovora te za sprovođenje interne istrage po prigovoru.

Banka prati usklađenost poslovanja sa zakonima i drugim propisima kojima se reguliše zaštita potrošača odnosno korisnika finansijskih usluga, kako u unutrašnjem poslovanju tako i u odnosu sa klijentima.

Banka nastoji da obezbedi funkcionalno, fleksibilno i uslužno delovanje u procesu upravljanja prigovorima. Takođe, Banka analizira probleme navedene u prigovorima, te u tom cilju prikuplja i kontroliše određene suštinske dokaze i informacije koji se odnose na prigovor.

Banka daje jasne i koncizne odgovore na prigovore i deluje na način kojim se sprečava pokretanje sporova.

U slučaju da je klijent nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor na prigovor nije dostavljen u zakonom predviđenom roku, klijent može izjaviti pritužbu Sektoru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga NBS. Takođe, u slučaju da klijent podnosioc prigovora nije zadovoljan odgovorom na prigovor, sporni odnos između podnosioca prigovora i davaoca finansijskih usluga može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja koji se sprovodi od pri Sektoru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga NBS.

Rukovodstvu Banke se najmanje jednom godišnje dostavlja izveštaj o upravljanju prigovorima, kao i o pritužbama koje su rešene, odnosno koje su u toku.

Ova Politika stupa na snagu 28.11.2018. godine.