

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

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

Za Vas.

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 Banci 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, Info centar, Cara Dušana 58, 11000 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.

Fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik koji koristi, koristio je ili namerava da koristi finansijske usluge Banke, ili pravno lice kao korisnik platnih usluga Banke prigovor može podneti **u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda** prava ili pravnog interesa podnosioca prigovora. Ista prava kao Korisnik u vezi s prigovorom ima i davalac sredstava obezbeđenja.

Pravno lice koje koristi usluge koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom, prigovor na rad Banke može podneti **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.

Postupajući po prigovoru, Banka je u obavezi da Vam dostavi **potvrdu o prijemu** prigovora propisane sadržine kao i da Vam u pisanoj formi putem pošte ili elektronske pošte dostavi **jasan i razumljiv odgovor** 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 Korisnika 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 Vam odgovor biti dostavljen.

Ako 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.

Ukoliko niste zadovoljni pruženim odgovorom, imate mogućnost da **podnesete pritužbu / prigovor – u pisanoj formi**, u propisanom roku, **Narodnoj banci Srbije – Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronskim putem na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije kojoj se pristupa klikom na tekst „Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga“.**

Fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik koji koristi, koristio je ili namerava da koristi finansijske usluge Banke, ili pravno lice kao korisnik platnih usluga Banke pritužbu može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

Pravno lice koje koristi usluge koje Banka pruža po osnovu ugovora o kreditu i ugovora o depozitu, kao i druge usluge koje Banka pruža u skladu sa zakonom, pritužbu može podneti u roku od tri meseca od dana prijema odgovora ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

Takođe, ukoliko ste nezadovoljni odgovorom ili Vam odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos sa Bankom možete rešiti u vansudskom postupku - **postupku posredovanja**. Predlog za posredovanje koji obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi, poštom ili mejlom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji.

Srdačno,
Direktna Banka. Za Vas.