

**OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I
INTERESA KLIJENATA****Pravo na prigovor****Član 33**

Klijent ima pravo na prigovor Banci, u pisanoj formi (u daljem tekstu: prigovor), ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona kojim se reguliše zaštita korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju finansijske, odnosno bankarske usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Klijentom.

Prigovor se podnosi na način, pod uslovima i u rokovima, u skladu sa relevantnim odlukama Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi Klijenata.

Klijentom/korisnikom u smislu ovog člana smatra se i davalac sredstva obezbeđenja.

Prigovor se može podneti u pisanoj formi – u prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke ili elektronskom poštom (mejlom).

Banka je dužna da omogući Klijentu da podnese prigovor na bilo koji od načina utvrđenih u prethodnom stavu ovog člana, a može omogućiti podnošenje prigovora i na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema prigovora i njihova sadržina.

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, Banka je dužna da Klijentu omogući da prigovor podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Ako je Klijent podneo prigovor po isteku roka iz ovog člana, Banka je dužna da ga o tome odmah obavesti dajući prigovor podnet po isteku propisanog roka, zbog čega Banka nema obavezu da ga razmatra.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Banke i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru. Ovlašćenje mora da sadrži i odobrenje da se punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Klijenta, a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu

u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

U poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge Klijentima, Banka je dužna da na vidnom mestu istakne obavešte o načinu podnošenja prigovora, postupanju po prigovoru, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije. Ako Klijent namerava da podnese prigovor usmeno, Banka je dužna da ga upozori da nema obavezu razmatranja usmenog prigovora i da pouči Klijenta o načinu na koji se prigovor može podneti.

Odgovor na prigovor**Član 34**

Banka je dužna da razmotri prigovor i da Klijentu dostavi pisani odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Odgovor Banke treba da bude potpun, jasan i razumljiv za Klijenta, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti. Banka je dužna da u odgovoru ukaže Klijentu na njegovo pravda podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Izuzetno, ako Banka usled razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, rok za odgovor na prigovor se može produžiti za najviše 15 dana, čemu je Banka dužna da obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, u skladu sa relevantnim odlukama Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi Klijenata.

Banka ne može Klijentu naplatiti naknadu niti bilokoje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Pravo na pritužbu**Član 35**

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili kome odgovor na prigovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije pod uslovima i u rokovima određenim odlukama Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi Klijenata. Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju Klijenta (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i Banke, utvrđivanje odnosa Klijenta i Banke, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva.

Klijent uz pritužbu dostavlja prigovor koji je upuć Banci, odgovor Banke (ako je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Ako se dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se,

pored dokumentacije iz prethodnog stava, dostavlja i posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad Banke i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije

Član 36

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja, koji se pokreće na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana.

Predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi, poštom ili mejlom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenuna njenoj internet prezentaciji.

Broj 3627

Dana: 15.10.2020. godine

**HALKBANK a.d. Beograd
UPRAVNI ODBOR**