

OBAVEŠTENJE o načinu podnošenja prigovora za klijente

Poštovani klijenti,

Cenimo što koristite usluge naše Banke. Verujemo da ste zadovoljni pruženom uslugom, ali u slučaju da smatrate da se Banka ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja, možete nam na to ukazati u formi pisanog prigovora.

Pisani prigovor možete podneti na sledeće načine:



Lično
u poslovnim
prostorijama Banke



Preko internet
sajta Banke
www.mtsbanka.rs



elektronskom poštom
na adresu
sugestije.prigovori@mts-banka.rs



Poštom na adresu
mts Banka a.d. Beograd
Centar za kontrolu usklađenosti poslovanja
Bulevar Franše d' Eperea 88, 11000 Beograd

Pisani prigovor treba da sadrži Vaše lične podatke, predmet prigovora - osnovne podatke o spornom odnosu, kao i razloge nezadovoljstva uslugama Banke.

Banka nije u obavezi da postupa po usmenim prigovorima. Na pisani prigovor ćemo odgovoriti potpuno, jasno i razumljivo u roku od 15 dana od prijema prigovora.

Ukoliko niste zadovoljni primljenim odgovorom, molimo Vas da nas o tome izvestite. Banka će, ukoliko za to postoji osnov, razmotriti predlog sporazumnog rešenja prigovora i pre nego što se dalje obratite NBS pritužbom. Pritužbu NBS možete podneti u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora od strane Banke, ili protoka roka za dostavljanje odgovora. U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, imate pravo na pritužbu, ili da pokrenete postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa - postupak posredovanja, podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije, Sektoru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17 ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs.

Vaša mts Banka