

OBAVEŠTENJE o načinu podnošenja prigovora za klijente

Poštovani klijenti,

Cenimo što koristite usluge mts 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
Prigovori
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 proteka 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 korisnika finansijskih usluga, preko početne stranice internet prezentacije Narodne banke Srbije, u delu Zaštita korisnika (www.nbs.rs/internet/cirilica/63/index.html) ili putem pošte na adresu Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

Vaša mts Banka