ADRIATIC BANK

INSTRUKCIJA ZA PODNOŠENJE PRIGOVORA OD STRANE KLIJENATA

Prigovor može podnijeti svako fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo proizvode i usluge Adriatic Bank AD Podgorica, kao i drugo lice koje smatra da Banka nije postupila u skladu sa zakonom, ugovorom, opštim uslovima poslovanja ili dobrom poslovnom praksom.

Klijent može podnijeti prigovor u pisanoj formi na jedan od sljedećih načina:

- lično u poslovnici Banke, popunjavanjem obrasca „Prigovor/Pohvala“; (radno vrijeme filijala navedeno je na websajtu Banke)
- putem e-mail adrese: kvalitet@adriaticbank.com;
- putem formulara za podnošenje prigovora dostupnog na internet stranici Banke: https://www.adriaticbank.com/me/pohvale-i-prigovori;
- poštom ili ličnom dostavom na adresu sjedišta Banke.

Klijenti se mogu obratiti Kontakt centru Banke putem telefona na broj +382 20 677 861 (ponedeljak-petak, od 08h do 20h) radi podnošenja prigovora, informisanja o načinu podnošenja prigovora i provjere statusa podnijetog prigovora. U slučaju obraćanja putem Kontakt centra vrši se pojednostavljena identifikacija klijenta, a isti postupak primjenjuje se i kada klijent podnese prigovor putem e-maila.

Klijent je u obavezi da, bez obzira na način podnošenja prigovora, dostavi sljedeće informacije:

- ime i prezime, odnosno naziv pravnog lica;
- JMBG ili PIB;
- adresu;
- broj telefona;
- e-mail adresu;
- opis događaja i razlog podnošenja prigovora;
- naziv proizvoda ili usluge na koju se prigovor odnosi;
- prateću dokumentaciju, ukoliko postoji.



Klasifikacija/Classification: **Interno/Intern**

Upravljanje prigovorima klijenata je u nadležnosti Odjeljenja za podršku korisnicima, korisničko iskustvo i prigovore. Ukoliko prigovor nije moguće riješiti odmah po prijemu, Banka će podnosiocu izdati potvrdu o prijemu prigovora u pisanoj ili elektronskoj formi, u zavisnosti od načina podnošenja prigovora.

Banka će dostaviti odgovor bez odlaganja, a u složenijim slučajevima najkasnije u roku od 8 (osam) radnih dana od dana prijema prigovora. Odgovor se dostavlja putem kontakt podataka koje je podnosilac naveo u prigovoru.

Ukoliko nije zadovoljan odgovorom Banke ili ukoliko Banka ne odgovori na prigovor, podnosilac prigovora može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore:

Centralna banka Crne Gore
Bulevar Svetog Petra Cetinjskog br. 6, Podgorica
E-mail: zastita.potrosaca@cbcg.me
Telefon: +382 20 480 248

Podnosilac prigovora može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora pred:

Centrom za alternativno rješavanje sporova
Serdara Jola Piletića bb, Podgorica
E-mail: centarzaars@centarazars.me
Telefon: +382 20 206 350

Banka je dužna da vodi evidenciju prigovora i čuva knjigu evidencije prigovora, odnosno podatke iz evidencije prigovora u elektronskom obliku, kao i svu prateću dokumentaciju u vezi sa prigovorom, najmanje dvije godine od dana prijema prigovora potrošača, odnosno duže ukoliko je to propisano važećim propisima ili internim aktima Banke.

Sastavni dio ovog dokumenta čini i obrazac „Prigovor/Pohvala“.