



## **OBAVEŠTENJE**

### ***Klijentima o pravu na prigovor, pritužbu i medijaciju***

JUBMES banka a.d. Beograd (u daljem testu: Banka) je u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl.glasnik RS“, br. 36/11, 139/14), Odlukom o postupanju davaoca finansijskih usluga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tih korisnika („Sl.glasnik RS“, br.25/15) i Procedurom o postupanju povodom prigovora i pritužbi klijenta, sačinila formular „Prigovor klijenta“ OBR-029, koji je dostupan Klijentima na šalterima Banke, kao i na zvaničnoj internet stranici Banke ([www.jubmes.rs](http://www.jubmes.rs)).

Korisnik (klijent Banke: pravno i fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik u skladu sa značenjem ovih pojmova u pozitivnim zakonskim propisima Republike Srbije), ukoliko smatra da se Banka ne pridržava zakonskih propisa, obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja i Opštih uslova poslovanja ima pravo na prigovor, pritužbu i vansudsko rešavanje spornog odnosa (posredovanje/medijaciju).

#### **Pravo na prigovor**

Korisnik može u roku od tri godine od dana kada je učinjena radnja za koju smatra da je povredila njegovo pravo ili pravni interes, da podnese prigovor lično u prostorijama Banke, poštom ili putem e-maila ([jubmesprigovor@jubmes.rs](mailto:jubmesprigovor@jubmes.rs)), odnosno elektronski.

Prigovor se podnosi popunjavanjem obrazca za prigovor OBR-029, koji je objavljen na internet stranici Banke ili sastavljanjem prigovora u slobodnoj formi. Usmeni prigovor Banka neće uzeti u razmatranje.

Ukoliko je Korisnik podneo prigovor putem internet prezentacije Banke ([www.jubmes.rs](http://www.jubmes.rs)) ili na e-mail ([jubmesprigovor@jubmes.rs](mailto:jubmesprigovor@jubmes.rs)), obavezan je da naznači svoju elektronsku poštu za prijem potvrde o prijemu prigovora od strane stručne službe Banke.

Prigovor treba da sadrži:

- identifikacione podatke o Korisniku (ime, prezime, matični broj i adresu),
- ovlašćenje/punomoćje (ukoliko se prigovor ulaže u ime neke druge osobe čije se podaci, takođe moraju navesti),
- naziv i adresu Banke,
- pravni osnov, naziv i broj ugovora koji je zaključio sa Bankom,
- opis spornog odnosa koji je prema mišljenju Korisnika nastao kao posledica nepridržavanja Banke zakonskih odredbi, ugovornih odredbi, dobrih poslovnih običaja i/ili objavljenih Opštih uslova poslovanja,
- datum podnošenja prigovora.

Banka će sprovesti postupak po podnetom prigovoru i dostaviti Korisniku jasan i nedvosmislen odgovor u pismenoj formi u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ako iz razumljivih razloga Banka ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, Banka će produžiti rok

• Bulevar Zorana Đinđića 121 • 11070 Beograd • Tel.: 2205-500 • Fax: 311-0217 •

• E-mail: [jubmes@jubmes.rs](mailto:jubmes@jubmes.rs) • Web: [www.jubmes.rs](http://www.jubmes.rs) • SWIFT: JMBNRSBG •



za najviše 15 dana i odgovoriti Korisniku, uz prethodno davanje obrazloženja za produžavanje roka.

Banka neće naplatiti Korisniku bilo kakve naknade i troškove za postupanje po prigovoru i pružice Korisniku svaku informaciju u vezi sa načinom podnošenja i postupanja po prigovoru.

U svom odgovoru Banka će ukazati na pravo Korisnika da podnese pritužbu NBS.

### ***Pravo na pritužbu***

Korisnik koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu isti nije blagovremeno dostavljen u zakonskom roku, može pre pokretanja eventualnog sudskog spora, u roku od šest meseci od dana prijema odgovora na prigovor podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije. U pritužbi Korisnik obavezno dostavlja prigovor upućen Banci, kao odgovor na isti.

Adresa Narodne banke Srbije je: Narodna banka Srbije - Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, odnosno elektronskim putem e-maila: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs).

U roku od 8 dana od prijema pritužbe, Narodna banka Srbije će dopisom zatražiti pismeno izjašnjenje o navodima iz pritužbe, a u naredna tri meseca od dana prijema pritužbe Narodna banka Srbije sprovodi postupak u kome traži izjašnjavanje i dostavljanje dokaza od Banke i Korisnika. Narodna banka Srbije bliže propisuje način podnošenja pritužbe, mogućnost produženja tog roka za još tri meseca (kod složenijih predmeta) kao i način obaveštavanja Korisnika o odluci po pritužbi.

Korisnik ima pravo da u toku postupka po pritužbi pokrene postupak posredovanja/medijacije, što podrazumeva zastajanje sa postupkom po pritužbi do okončanja postupka posredovanja.

### ***Pravo na posredovanje/medijaciju***

Korisnik ima mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa sa Bankom uz posredovanje Narodne banke Srbije.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, više se ne može podneti pritužba, osim ako je postupak po istoj okončan ili obustavljen.

Korisnik koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, odnosno ukoliko nije zadovoljan obaveštenjem Narodne banke Srbije po pritužbi, sporni odnos može se rešiti u vansudskom postupku-postupku posredovanja/medijacije.

Postupak posredovanja je hitan i poverljiv, ukoliko se sprovede pred NBS taj postupak je besplatan.

Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja/medijacije se može okončati sporazumom, obustavom ili odustankom.

Sporazum postignut pred Narodnom bankom Srbije ima snagu izvršne isprave, ako sadrži izjavu Korisnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije.

• Bulevar Zorana Đinđića 121 • 11070 Beograd • Tel.: 2205-500 • Fax: 311-0217 •

• E-mail: [jubmes@jubmes.rs](mailto:jubmes@jubmes.rs) • Web: [www.jubmes.rs](http://www.jubmes.rs) • SWIFT: JMBNRSBG •



---

**Obrada ličnih podataka Korisnika**

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Sl.glasnik RS“, br. 36/11, 139/14), obaveštavamo Vas da se podaci o ličnosti Klijenta prikupljaju iz obrazca „Prigovor klijenta“ OBR-029. Ovaj obrazac Klijent popunjava po svojoj volji i podnosi Banci unošenjem podataka o sebi (ime, prezime, JMBG, MB, adresa prebivališta/boravišta/sedišta, kontakt telefon), u svrhu postupanja po prigovoru od strane stručnih službi Banke, a radi analize podataka neopходnih za dostavljanje blagovremenog odgovora Klijentu. Lični podaci se čuvaju u dosijeu Klijenta i mogu se dostavljati samo Narodnoj banci Srbije u toku i u vezi sa postupkom povodom prigovora, pritužbe ili medijacije.

Pre pribavljanja podataka o ličnosti, putem ovog Obaveštenja, smatra se da je Banka upoznala Klijenta sa uslovima prikupljanja i dalje obrade podataka o ličnosti.

**Popunjavanjem i podnošenjem obrazca „Prigovor klijenta“ OBR-029, smatra se da je Klijent upoznat sa svrhom i uslovima prikupljanja i dalje obrade podataka u skladu sa ovim Obaveštenjem, kao i da je dao punovažan pristanak da Banka izvrši obradu podataka o ličnosti samo u svrhe postupanja po prigovoru, pritužbi ili medijaciji.**

Pristanak se može opozvati, u pisanoj formi ili usmeno na zapisniku.