

Poštovani klijenti, korisnici proizvoda i usluga Vojvođanske banke a.d. Novi Sad,

Vojvođanska banka a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka), ovim putem želi da vas na jasan irazumljiv način obavesti o načinu podnošenja prigovora i postupanju Banke po podnetim prigovorima.

Banka ovu Politiku donosi u skladu sa propisima Republike Srbije kojima se regulišu pitanja upravljanja prigovorima u finansijskim institucijama, i to u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o bankama, Zakonom o posredovanju u rešavanju sporova, kao i podzakonskim aktima Narodne banke Srbije kojima se uređuje ova oblast. Takođe, ova Politika donosi se i uz uvažavanje propisa Evropske unije koji uređuju ovu oblast.

Cilj Banke je da u interesu svojih klijenata vodi računa o brzom i efikasnom upravljanju prigovorima. Prigovore na rad i postupanje Banke, možete podneti u pisanoj formi na sledeće načine:

- u svim filijalama Banke,
- putem pošte, na adresu Trg Slobode br. 5, 21000 Novi Sad, sa naznakom **“za Odeljenje za upravljanje prigovorima”**
- putem elektronske forme za prigovore na internet prezentaciji Banke, na linku: <https://www.voban.rs/prigovori>
- elektronskom poštom na e-mail adresu [prigovori@voban.rs](mailto:prigovori@voban.rs)
- putem društvene mreže: <https://www.facebook.com/vojvodjanskabanka>
- putem faksa na br: + 381(0)21 522-677

Takođe, prigovore na rad i postupanje Banke možete podneti i telefonskim putem na sledeće brojeve telefona (pozivi na navedene brojeve telefona se snimaju, a snimci poziva se čuvaju u elektronskoj formi 10 godina):

- 0800 23 23 22, poziv je besplatan za sve korisnike fiksnih i mobilnih mreža u Republici Srbiji,
- +381(0)21 421 077, za pozive iz inostranstva.

Prigovor možete podneti Banci i putem ovlašćenog lica, uz obavezno dostavljanje uredno overene punomoći.

Banka ne naplaćuje posebnu naknadu za prijem i obradu prigovora, kao i za sprovođenje interne istrage po prigovoru.

Kako bi Banka mogla postupiti po podnetom prigovoru, potrebno je da prigovor sadrži relevantne podatke klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Bankom, kao i razlozi za podnošenje prigovora.

Po primljenom prigovoru, Banka će izvršiti proveru navoda i odgovoriti klijentu pisanim putem u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, odnosno u roku od 30 dana u izuzetnim slučajevima. Ukoliko Banka ne pruži odgovor u navedenom roku ili klijent istim nije zadovoljan, može se obratiti pritužbom Narodnoj banci Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, poštanski fah 712 ili na e-mail adresu [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:korisnika@nbs.rs). Takođe, u slučaju da klijent nije zadovoljan odgovorom na prigovor, sporni odnos između klijenta i Banke može se rešiti u vansudskom postupku posredovanja, koji se može sprovesti pri Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga NBS, odnosno pred drugim izabranim licenciranim posrednikom.

Dokumentaciju u vezi sa pisanim prigovorima klijenata Banka čuva u periodu ne kraćem od 3 godine.

Banka prima, evidentira, ispituje i obrađuje sve usmene ili pisane prigovore kojima klijenti izražavaju nezadovoljstvo u vezi proizvoda i usluga Banke, odnosno u vezi sa postupanjem nekih od službi ili zaposlenih Banke, takođe u vezi sa postupanjem ili izostankom postupanja u periodu koji prethodi zaključenju ugovora, prilikom zaključenja ugovora, tokom perioda trajanja i izvršavanja ugovora, prilikom prestanka ugovora, kao i u periodu nakon prestanka ugovornog odnosa u vezi sa spornim ugovornim odnosom.

Prilikom upravljanja prigovorima, Banka u cilju zaštite prava i interesa korisnika investicionih usluga Banke, klijentima omogućava da izraze svoje nezadovoljstvo u vezi sa investicionim uslugama. Banka u okviru svoje Funkcije kontrole usklađenosti poslovanja, a u vezi sa investicionim uslugama, kontinuirano prati proces upravljanja prigovorima, pri čemu prigovore smatra značajnim izvorom informacija u vezi sa zaštitom prava i interesa klijenata, kao i u vezi sa izvršenjem svojih opštih kontrolnih poslova.

Banka kontinuirano prati i postupa u skladu sa zakonima i drugim propisima kojima se reguliše zaštita potrošača odnosno korisnika finansijskih usluga, kako u unutrašnjem poslovanju, tako i u odnosu sa klijentima.

Banka nastoji da postupa u duhu dobrih poslovnih običaja, zajedničke saradnje i da obezbedi funkcionalno, fleksibilno i uslužno delovanje u procesu upravljanja prigovorima. Takođe, Banka analizira iznete probleme u prigovorima, te u tom cilju prikuplja, ispituje i obrađuje relevantne dokaze i informacije koje se odnose na prigovore.

Banka daje jasne, potpune i razumljive odgovore na prigovore i deluje na način kojim se, u skladu sa konkretnim okolnostima i mogućnostima, izbegava nastanak sporova.

Banka izveštava Narodnu banku Srbije o prigovorima i postupku po prigovorima klijenata, na način koji određuje Narodna banka Srbije.

Dodatne informacije o postupku upravljanja prigovorima kao i obrazac koji možete koristiti za pisano obraćanje Banci, dostupni su na zvaničnoj internet prezentaciji Banke, na sledećoj putanji: <https://www.voban.rs/prigovori>

Ova Politika stupa na snagu 26.04.2019. godine