

POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA I VANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Ukoliko Korisnik smatra da je Banka postupila suprotno odredbama Ugovora, Opštih uslova i/ili Zakona o platnom prometu, Zakona o potrošačkim kreditima i drugim podzakonskim aktima, te da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašćen/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izričito nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor lično, na e-mail adresu Banke: prigovori.klijenata.me@addiko.com kojoj se može pristupiti i sa zvaničnog site-a Banke ili poštom na adresu Banke.

Prigovor mora da sadrži detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je vidljivo da je Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

Propuštanje roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Korisnik nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizilaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Korisnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ukoliko Korisnik to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice prouzrokovane zakašnjenjem Korisnika sa prigovorom ili sa dopunom prigovora.

Banka će o osnovanosti prigovora, te o mjerama i radnjama koje preduzima obavijestiti Korisnika u pisanoj formi i to na papiru ili na drugom trajnom mediju u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) radnih dana od dana prijema prigovora u pogledu primjedbi koje se odnose na okvirni ugovor i Zakon o platnom prometu, dok je u pogledu primjedbi koje se odnose na Zakon o potrošačkim kreditima rok za odgovor na prigovor Korisniku-potrošaču 8 (osam) dana od dana prijema prigovora. Odgovor na prigovor se dostavlja Korisniku na papiru i/ili putem elektronske pošte. Ako Banka ne dostavi odgovor Korisniku u prethodno naznačenom roku od 15 (petnaest) radnih dana iz razloga na koje ne može da utiče, ista je dužna dostaviti Korisniku obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji ne smije biti duži od 35 (trideset pet) radnih dana od dana dostavljanja prigovora.

Korisnik može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore. Organ ovlašćen za nadzor poslovanja Banke je Centralna banka Crne Gore, sa sjedištem u Podgorici, na adresi: Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 6, Podgorica.

Korisnik može pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža. Banka je dužna da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je korisnik pokrenuo. Nadležno tijelo za fizička lica za postupke alternativnog rješavanja sporova je Centar za alternativno rješavanje sporova na adresi Serdara Jola Piletića (TC Palada) i internet stranici www.centarzaars.me.

Pravo korisnika na pokretanje postupka alternativnog rješavanja spora u skladu sa posebnim zakonima kojima se uređuju alternativno rješavanje sporova i arbitraža, ne utiče na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka, u skladu sa zakonom.