

PODNOŠENJE ŽALBI

BANK OF CHINA SRBIJA A.D. BEOGRAD

1. Opšte informacije o žalbama

1.1. U skladu sa "Odlukom o postupanju davaoca finansijskih usluga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tih korisnika" kao i "Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi pravnog lica ", Bank of China Srbija a.d. Beograd (Banka) je primenila mogućnost za svoje klijente da podnesu žalbe Banci u pisanoj formi na različite načine:

- lično, pisanjem žalbe u ekspozituri Banke
- putem pošte na adresu: Bulevar Zorana Đinđića 2a, 11070 Novi Beograd
- putem mejla (service.rs@bankofchina.com)
- na sajtu Banke (www.bankofchina.com/rs/)

1.2. Klijent može uložiti žalbu na rad banke u roku od 60 dana od dana kada je shvatio da je povređeno njegovo pravo ili pravni interes, a najkasnije u roku od 3 godine od dana povrede. Ako je žalba podneta nakon isteka gore navedenog roka, Banka će odmah obavestiti klijenta da je žalba podneta nakon propisanog roka.

1.3. Banka je dužna da prihvati pisanu žalbu klijenta u bilo kom njenom poslovnom objektu u kojem se pružaju usluge klijentima i izda potvrdu o njenom prijemu navodeći vreme i mesto prijema, kao i ime zaposlenog koji je primio žalbu.

1.4. Ako klijent namerava da podnese usmenu žalbu, zaposleni u Banci je dužan da ga obavesti da Banka nema obavezu da razmatra usmeni prigovor i da obavesti klijenta o načinu na koji se žalba može podneti.

1.5. Radi efikasnijeg razmatranja pismenog prigovora klijent bi trebalo da podnese žalbu na sledeći način:

- informacije o klijentu na osnovu kojih se bez sumnje može utvrditi njegov odnos sa Bankom,
- tačan opis konkretnog slučaja,
- u slučaju više žalbi, svaka žalba i razlozi za istu treba da se evidentiraju odvojeno,
- precizirati zahtev klijenta, tj. razlog za žalbu,
- podnošenje kopija dokumenata koji potvrđuju prigovor,
- pojašnjenje mogućeg istorijata ili pozadine žalbe.

2. Istraga žalbe

2.1. Ako je klijent podneo žalbu putem internet stranice ili e-mejla Banke, Banka će odmah

potvrditi prijem žalbe. Banka može odgovoriti u elektronskom obliku putem e-mejla ili na drugi odgovarajući način.

2.2. Banka će razmotriti žalbu i odgovoriti klijentu pismeno (u daljem tekstu: odgovor) u roku od 15 dana od dana prijema žalbe.

2.3. Ako Banka nije u mogućnosti da odgovori u roku navedenom u gornjoj tački iz razloga koji su van njene kontrole, rok se može produžiti za 15 dana, o čemu će pismeno obavestiti klijenta u roku od 15 dana od dana prijema žalbe. U obaveštenju se navode razlozi zbog kojih je nemoguće poslati odgovor u roku od 15 dana, navodeći rok do kojeg će se odgovor poslati.

3. Žalba Narodnoj banci Srbije (NBS)

3.1. Ako klijent nije zadovoljan odgovorom Banke ili mu odgovor nije poslat u rokovima navedenim u tačkama 2.2 i 2.3, on može, pre pokretanja sudskog postupka, podneti pisani predlog za posredovanje od strane NBS ili pismeno podneti žalbu NBS-u.

3.2. Klijent može podneti žalbu NBS u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka za dostavu odgovora.