

## POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA I VANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA ZA PRAVNA LICA

Ukoliko Korisnik smatra da je Banka postupila suprotno odredbama Ugovora, Opštih uslova i/ili Zakona o platnom prometu 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, u bilo kojoj ekspozituri/filijali/poslovnici
- na e-mail adresu Banke prigovori.klijenata.me@addiko.com
- ili poštom na adresu Banke.

Svi kontakt podaci (adrese i radnja vremena ekspozitura, e -mail adresa i poštanska adresa za slanje prigovora) su objavljeni na zvaničnoj web strancici banke addiko.me.

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, u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom mediju. Ako Banka ne dostavi odgovor na prigovor Korisniku u roku iz prethodnog stava iz razloga na koje ne može da utiče Banka, dužna je da Korisniku, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, dostavi obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji ne smije biti duži od 30 dana prijema 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 poslovne subjekte za arbitražu je: Arbitražni sud pri Privrednoj komori Crne Gore, adresa: Novaka Miloševa 29/II, Podgorica, internet adresa <https://komora.me/pkcg/arbitrazni-sud>.

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.