

OBAVJEŠTENJE O NAČINU I MJESTU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Prigovor mogu podnijeti svi klijenti (fizička i pravna lica) Prva banke CG AD - osnovana 1901. godine.

Klijent podnosi prigovor:

1. u poslovnim prostorijama Banke,
2. poštom (Bulevar Svetog Petra Cetinjskog 141, Podgorica),
3. e-mail-om (prigovori@prvabankacg.com, info@prvabankacg.com ili drugu zvaničnu e-mail adresu Banke) i
4. putem zvanične web adrese banke: www.prvabankacg.com.

Klijent – fizičko lice je u obavezi da dostavi sledeće podatke :

- ime i prezime;
- JMB, broj lične karte / pasoša;
- broj kreditne partije, računa ili kartice;
- broj telefona;
- mejl adresu, ukoliko želi dostavljanje odgovora putem mejla;
- detaljan opis prigovora.

Klijent – pravno lice je u obavezi da dostavi sledeće podatke :

- naziv pravnog lica;
- PIB pravnog lica;
- broj kreditne partije, računa ili kartice;
- broj telefona;
- mejl adresu, ukoliko želi dostavljanje odgovora putem mejla;
- detaljan opis prigovora.

Rješavanje prigovora je u nadležnosti Odgovornog lica za rješavanje prigovora (prigovori@prvabankacg.com, telefon: +382 20 445 210).

Banka je dužna podnosiocu prigovora - fizičkom licu dostaviti odgovor na prigovor u roku od 8 dana od dana dostavljanja prigovora.

Banka je dužna podnosiocu prigovora - pravnom licu dostaviti odgovor na prigovor u roku od 15 dana od dana dostavljanja prigovora.

Klijent koji nije zadovoljan odgovorom na prigovor, radnjom ili nepostupanjem Banke, može podnijeti prigovor Centralnoj banci Crne Gore na adresu: Podgorica, Bulevar Sv. Petra Cetinjskog br. 6 ili putem mejla: zaštita.potrošača@cbcg.me.

Klijent može dati predlog za pokretanje postupka medijacije Centru za alterativno rješavanje sporova (na adresu ul. Serdara Jola pilićića bb, Podgorica ili e-mailom na: centeraars.me).

Klijent može pokrenuti vansudsko rješavanje spora podnošenjem predloga za pokretanje postupka posredovanja, odnosno postupka arbitraže, u skladu sa zakonom.

Klijent se može interesovati o statusu svog prigovora putem mejla prigovori@prvabankacg.com i info@prvabankacg.com ili pozivom Kontakt centra na 19891.

Banka je dužna u cilju zaštite potrošačkih prava da arhivira prigovor Klijenta, kao i svu predmetnu dokumentaciju, u skladu sa Procedurom o kancelarijskom i arhivskom poslovanju.

Odgovorno lice unosi podatke iz prigovora u Glavnu knjigu prigovora.

Glavna knjiga prigovora sadrži podatke o svim primljenim prigovorima, statusima prigovora, šifrom prigovora, podacima o Klijentu i drugim podacima iz prigovora.

Obrazac prigovora za fizička lica

PRIGOVOR

IME I PREZIME: _____
BROJ LIČNE KARTE ILI JMB: _____
PREBIVALIŠTE ILI BORAVIŠTE : _____
TELEFON: _____ E-MAIL: _____

OPIS PRIGOVORA :

PRILOG (ukoliko je priložena dodatna dokumentacija): _____

ODGOVOR POSLATI: a) Poštom na navedenu adresu b) Putem navedenog email-a

(Popunjava službenik Banke)

FILIJALA/SEKTOR: _____ PRIGOVOR PRIMIO : _____

DATUM PODNOŠENJA : _____ ARHIVSKI BROJ/PEČAT: _____

Odgovor na prigovor se dostavlja u roku od 8 dana od dana podnošenja urednog prigovora za kreditne proizvode odnosno u roku od 15 dana od dana podnošenja urednog prigovora za platne usluge.

Obrazac prigovora za pravna lica

PRIGOVOR

NAZIV: _____
PIB: _____
SJEDIŠTE : _____
IME I PREZIME ZAKONSKOG ZASTUPNIKA/OVLAŠĆENO LICE: _____
TELEFON: _____ **E-MAIL:** _____

OPIS PRIGOVORA :

PRIOLOG (ukoliko je priložena dodatna dokumentacija): _____

ODGOVOR POSLATI: a) Poštom na navedenu adresu b) Putem navedenog email-a

(Popunjava službenik Banke)

FILIJALA/SEKTOR: _____ **PRIGOVOR PRIMIO :** _____

DATUM PODNOŠENJA : _____ **ARHIVSKI BROJ/PEČAT:** _____

Odgovor na prigovor se dostavlja u roku od 15 dana od dana podnošenja urednog prigovora.