

# KAKO MOŽETE ULOŽITI PRIGOVOR NA NAŠ RAD?



**OPPORTUNITY Bank**  
Za život prepun mogućnosti!

Ukoliko niste zadovoljni bilo kojim aspektom proizvoda ili usluge koju smo Vam pružili, imate pravo da uložite formalni prigovor na naš rad. Pročitajte tekst koji sledi kako biste se informisali o načinima na koje možete da se žalite i tako nam omogućili da poboljšamo naše proizvode i usluge.

## FORMALNI PRIGOVORI



Ako smatrate **da se nismo pridržavali zakona, obaveza iz ugovora, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja**, možete da uložite formalni prigovor na rad naše banke.

### KAKO ULOŽITI FORMALNI PRIGOVOR?



**Lično**, tako što ćete posetiti bilo koju našu poslovnicu i tražiti da uložite formalni progovor



Slanjem pisanog prigovora **poštom** na adresu: Opportunity banka, Bul. oslobođenja 2a, 21000 Novi Sad



Elektronskom poštom (**e-mailom**) na adresu [prigovori@obs.rs](mailto:prigovori@obs.rs)

### ŠTA MOŽETE DA OČEKUJETE?

Formalni prigovor možete da podnesete u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda Vašeg prava, a mi smo Vam dužni odgovoriti u roku od 15 dana nakon prijema. Ukoliko ne dobijete odgovor od nas u ovom roku ili Vas obavestimo da je Vaš prigovor neosnovan, možete podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije u roku od 6 meseci od prijema našeg odgovora.

O načinu podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije možete se informisati na [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs) (izaberite “Zaštita korisnika”, a zatim “Pritužba”).

## ŠTA TREBA DA SADRŽI PRIGOVOR ?

1. Vaše Ime i prezime i kontakt podatke
2. Jasno naveden razlog za prigovor
3. Ako je moguće, navedite i broj partije kredita iz ugovora ili broj računa da nam olakšate dalje postupanje

## PRIMEDBE I SUGESTIJE

Možete da nam pošaljete ako:



Niste zadovoljni načinom kako su se naši **zaposleni ophodili** prema Vama



Od momenta podnošenja potrebne dokumentacije do odobrenja kredita **čekali ste duže od 3 dana**



Smatrate da **niste dobili sve informacije** o proizvodu ili usluzi (kamata, naknada, rok, iznos, itd.)



Imate bilo kakvu **sugestiju ili ideju za unapređenje** naših usluga, proizvoda ili poslovanja

### KAKO NAM MOŽETE POSLATI PRIMEDBU ILI SUGESTIJU ?



Elektronskom poštom (e-mailom) na adresu [primedbe@obs.rs](mailto:primedbe@obs.rs)



Slanjem Sms (naplaćuje se) ili Viber poruke na broj **062 / 50 10 10**



Slanjem poruke u inbox na našoj Facebook stranici <https://www.facebook.com/OpportunityBanka/>

### ŠTA MOŽETE DA OČEKUJETE?

Iako nismo u mogućnosti da odgovorimo na svaku primedbu ili sugestiju, mi ćemo ih evidentirati, analizirati i prosljeđivati nadležnim rukovodiocima sa ciljem daljih unapređenja.