

Prvi korak

Prvo vam savetujemo da kontaktirate odgovarajuću finansijsku instituciju i odatle potražite rešenja. Najbolje je podneti žalbu u pisanom obliku, jer možete registrovati sve što vam se kaže.

Finansijske institucije pod nadzorom CBK-a dužne su da vas pismeno obaveste da su primile vašu žalbu i moraju odgovoriti pismenim putem u roku od 15 dana od datuma vaše žalbe, dajući vam do znanja da li je vaša žalba rešena ili odbijana. Takođe moraju vas pismeno obavestiti ako im treba više vremena za razmatranje vaše žalbe. Stoga, molimo vas obratite pažnju na krajnji rok od 15 dana od kada ste se žalili pre nego što kontaktirate CBK.

Drugi korak

Ako niste zadovoljni odgovorom finansijske institucije, ako su oni odbili vašu žalbu ili ne dobijete odgovor u roku od 15 dana, onda možete kontaktirati CBK.

Žalba, zajedno sa svim pratećim dokumentima u vezi sa vašom žalbom, treba da se podnese na jedan od sledećih načina:

- Dostavljajući je lično u kancelariju arhive CBK-a
- Putem faksa, ali ne telefonom
- Putem poštanske adrese
- Putem elektronskog sistema <https://ankesat.bqk-kos.org/>

CBK će razmotriti vašu žalbu i, ako je potrebno, zatražiti dodatne informacije od finansijske institucije da bi procenila vašu žalbu, a zatim će vas u roku od 15 dana obavestiti o preporučenoj proceni i rešenju. Za žalbe koje se smatraju složenijim, može se odrediti još jedan dodatni rok o kojoj će se odluci obavestiti žalitelj.

CBK **neće se** upuštati u razmatranje žalbe ako je predmet u razmatranju pravosudnih organa kao što su tužilaštvo ili sud, ili organi izvršiteljstva, ili ako je o predmetu doneta konačna odluka.

Treći korak

Ako niste zadovoljni preporukama CBK-a, onda možete potražiti rešenje putem drugih pravnih sredstava.