

O B A V E Š T E N J E

o načinu podnošenja prigovora, postupanju po podnetom prigovoru i podnošenju pritužbe NBS

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014), Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 1/2019) i drugim propisima koji uređuju pružanje platnih usluga, platna institucija Transaks d.o.o. Šabac (u daljem tekstu: PI) obaveštava korisnike o načinu podnošenja prigovora, postupanju PI po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije (u daljem tekstu: NBS).

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Pismeni prigovor korisnik može podneti na jedan od sledećih načina:

- Lično na uplatnim mestima PI ili zastupnika PI;
- Poštom na adresu: Transaks d.o.o., Kralja Vukašina 5, 11000 Beograd;
- Slanjem na e-mail adresu: office@transaks.rs;
- Na sajtu PI www.transaks.rs popunjavanjem propisane forme za podnošenje prigovora.

PI nije dužna da razmatra usmeno podnete prigovore, ali je dužna da pouči korisnika o načinu na koji se prigovor može podneti. Prigovor se može podneti u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili pravnog interesa korisnika.

PI će korisniku za prigovor dostavljen lično, izdati potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i imena zaposlenog koji je prigovor primio. Ako korisnik podnese prigovor elektronskim putem, obaveza je PI da korisniku odmah potvrdi prijem prigovora.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos korisnika sa PI na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime korisnika, nalagodavca, datum izvršenja transakcije, visina iznosa transakcije, jedinstvena identifikaciona oznaka transakcije i sl.), kao i razloge podnošenja prigovora.

POSTUPANJE PI PO PODNETOM PRIGOVORU KORISNIKA

PI je dužna da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pismeni odgovor u roku od 15 dana od prijema prigovora, uz pouku da u slučaju da je korisnik nezadovoljan odgovorom, može da podnese pritužbu NBS. U slučaju postojanja objektivnih razloga rok od 15 dana može se produžiti za još najviše 15 dana o čemu je PI dužna da obavesti korisnika.

PODNOŠENJE PRITUŽBE NBS

Ukoliko je korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, uz mogućnost produženja, korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, podneti predlog za posredovanje ili pritužbu NBS na adresu:

- Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd;
- Slanjem na e-mail adresu: zastita.korisnika@nbs.rs;

Rok za podnošenje pritužbe NBS je 6 meseci od dana prijema odgovora PI ili proteka roka za dostavljanje odgovora PI na podneti prigovor.

U Beogradu, dana 25.01.2019.

U primeni od 11.02.2019.