

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. 19/2025), Odlukom o postupku po prigovoru, pritužbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga ("Sl. glasnik RS", br. 51/2025) i drugim propisima koji uređuju pružanje platnih usluga, institucija elektronskog novca Transaks d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Institucija) obaveštava Korisnike o načinu podnošenja prigovora, postupanju Institucije po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije (u daljem tekstu: NBS).

Korisnik je fizičko ili pravno lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge Institucije, odnosno, koje se Instituciji obratilo radi korišćenja tih usluga.

Prigovor je svako pisano obraćanje Korisnika Instituciji, uključujući i reklamaciju transakcije, kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo postupanjem ili ukazuje na propuste, bez obzira na to kako je Korisnik naslovio to obraćanje.

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Korisnik može podneti prigovor u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a **najkasnije tri godine od dana kada je ta povreda učinjena**, i to **u pisanoj formi** - u poslovnim prostorijama Institucije, Zastupnika ili putem sredstava komunikacije na daljinu, na jedan od sledećih načina:

- Lično na uplatnim mestima Institucije ili Zastupnika Institucije;
- Poštom na adresu: Transaks d.o.o., Pariska 8, 11000 Beograd;
- Slanjem na e-mail adresu: office@transaks.rs;
- Putem kontakt forme [Kontaktirajte nas - Transaks platna institucija](#)

Na sajtu Institucije [Sugestije i prigovori - Transaks Institucija elektronskog novca](#) nalazi se **formular** za prigovor.

Institucija nije dužna da razmatra usmeno podnete prigovore, ali je dužna da pouči Korisnika o načinu na koji se prigovor može podneti.

Ako je Korisnik prigovor podneo po isteku roka, Institucija je dužna je da ga odmah obavesti da nema obavezu da razmatra prigovor. Dostavljanje ovog obaveštenja ne sprečava Instituciju da razmotri i/ili prihvati prigovor Korisnika ako smatra da je osnovan.

Ako Korisnik prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Institucije ili Zastupnika, preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju poslovnu tajnu.

Institucija 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 Institucije da Korisniku odmah potvrdi prijem prigovora elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku. Ta potvrda mora da sadrži podatke o Korisniku, sadržini prigovora, kao i datumu i vremenu prijema prigovora.

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

POSTUPANJE INSTITUCIJE PO PODNETOM PRIGOVORU KORISNIKA

Institucija 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, koji ne zavise od Institucije, rok od 15 dana može se produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Institucija dužna da obavesti Korisnika u predviđenom roku, kao i o razlozima i krajnjem roku u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor na prigovor dostavlja se u pisanoj formi putem sredstva komunikacije preko kojeg je taj prigovor primljen. Ako je prigovor podnet preko internet stranice Institucije, odgovor na prigovor dostavlja se u pisanoj formi, elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način.

Odgovor na prigovor može da se dostavi i putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a Korisnik nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta koji sadrži kvalifikovani elektronski potpis ovlašćenog lica ili njegova overena kopija.

Odgovor treba da bude jasan, da sadrži ocenu osnovanosti prigovora, informaciju da su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni ili naveden rok za njihovo otklanjanje, kao i mere koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje. Odgovor treba da sadrži i informaciju Korisniku da ima pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije, uz navođenje adrese, odnosno adrese internet stranice Narodne banke Srbije na koju, odnosno preko koje je moguće podneti pritužbu.

Institucija ne može Korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

PODNOŠENJE PRITUŽBE ILI PREDLOGA ZA POSREDOVANJE NBS

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom Institucije ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, uz mogućnost produženja, Korisnik može pisanim putem podneti pritužbu ili predlog za posredovanje NBS na adresu:

- Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd;
 - preko internet prezentacije NBS na sledećem linku: https://nbs.rs/sr_RS/formulari/pritužba/index.html
- Za sve dodatne informacije i pitanja Korisnik se može obratiti Info-centru Narodne banke Srbije na 0800 111 110.

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

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju Korisnika (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i Institucije (poslovno ime i sedište) i utvrđivanje odnosa Korisnika s Institucijom, kao i razloge za podnošenje pritužbe, odnosno šta se pritužbom zahteva.

Korisnik uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Instituciji, njen odgovor i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Ako se pritužba NBS dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se dostavlja i posebno punomoćje.

NBS obaveštava Korisnika o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od tri meseca od dana njenog prijema, a u složenijim predmetima taj rok može se produžiti za dodatnih šest meseci, o čemu će NBS u pisanoj formi obavesti Korisnika pre isteka roka od tri meseca od dana prijema pritužbe.

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između Korisnika i Institucije može se rešiti u vansudskom postupku - postupku **posredovanja** pred Narodnom bankom Srbije. Postupak posredovanja moguće je pokrenuti i nakon okončanja postupka po pritužbi. Predlog za posredovanje mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju Korisnika, Institucije, razloge za podnošenje predloga, kao i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Uz predlog za posredovanje dostavljaju se i prigovor koji je Korisnik uputio Instituciji, njen odgovor i dokumentacija.

Ako Korisnik dostavlja predlog za posredovanje preko punomoćnika, uz predlog se, dostavlja i posebno punomoćje.

Narodna banka Srbije postupak po pritužbi i postupak posredovanja sprovodi bez naknade.

U Beogradu, dana 01.07.2025.