

O B A V E Š T E N J E

O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KLIJENATA, POSTUPANJU "PAYSPOT" D.O.O. NOVI SAD PO PODNETOM PRIGOVORU I MOGUĆNOSTI PODNOŠENJA PRITUŽBE NARODNOJ BANCII SRBIJE

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS" br. 36/2011 i 139/2014), Odlukom o postupanju davaoca finansijskih usluga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tih korisnika ("Službeni glasnik RS" br. 25/2015) i drugim propisima koji uređuju pružanje platnih usluga, platna institucija PaySpot d.o.o. Novi Sad (u daljem tekstu: Društvo) obaveštava klijente o načinu podnošenja prigovora, postupanju Društva po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj bancii Srbije.

Način podnošenja prigovora

Pismeni prigovor klijent može podneti:

- lično na šalterima zastupnika¹ ili u sedištu Društva;
- slanjem na e-mail adresu: prigovori@payspot.rs ;
- poštom na adresu: PaySpot d.o.o. Novi Sad, Kontrola usklađenosti poslovanja, 21000 Novi Sad, Branimira Ćosića 2;
- Na sajtu Društva www.payspot.rs popunjavanjem propisane forme za podnošenje prigovora.

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

Društvo će klijentu za prigovor dostavljen lično, na njegov zahtev, izdati potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i imena zaposlenog koji je prigovor primio. Ako klijent podnese prigovor elektronskim putem, obaveza je Društva da odmah potvrdi klijentu prijem prigovora.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Platnom institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije ...), kao i razloge podnošenja prigovora.

Postupanje Društva po prigovoru klijenta

Društvo je dužno da razmotri prigovor i da klijentu dostavi pismeni odgovor u roku od 15 dana od prijema prigovora, uz pouku da, u slučaju nezadovoljstva odgovorom, može da podnese pritužbu Narodnoj bancii Srbije. Rok od 15 dana može se produžiti za još najviše 15 dana o čemu je Društvo dužno da odmah po prijemu prigovora obavesti klijenta.

Podnošenje pritužbe Narodnoj bancii Srbije

Ukoliko je klijent nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, uz mogućnost produženja, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, podneti predlog za posredovanje ili pritužbu Narodnoj bancii Srbije na adresu:

- Narodna banka Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga Poštanski fah 712, 11000 Beograd
- Slanjem na e-mail adresu: zastita.korisnika@nbs.rs

Rok za podnošenje pritužbe Narodnoj bancii Srbije je šest meseci od dana prijema odgovora Društva ili proteka roka za dostavljanje odgovora Društva na podneti prigovor.

OVO OBAVEŠTENJE POSTAVITI NA VIDNO MESTO U SVIM POSLOVNIM PROSTORIJAMA DRUŠTVA / ZASTUPNIKA U KOJIMA SE PRUŽAJU USLUGE KLIJENTIMA I OBJAVITI NA INTERNET STRANICI DRUŠTVA: WWW.PAYSPOT.RS.

¹ Zastupnik istog dana prosleđuje skeniran primljeni prigovor na adresu prigovori@payspot.rs, a original prosleđuje poštom najkasnije u roku od pet radnih dana.