

O B A V E Š T E N J E

O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA, POSTUPANJU "PAYSPOT" DOO 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 postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS" br. 1/2019 i 50/2019) i drugim propisima koji uređuju pružanje platnih usluga, platna institucija PaySpot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Društvo) obaveštava korisnika o načinu podnošenja prigovora, postupanju Društva po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj bancii Srbije.

Način podnošenja prigovora

Pismeni prigovor korisnik može podneti:

- lično na šalterima zastupnika 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.

Ukoliko se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad davaoca usluga, kao i na preduzimanje radnji u postupku po tom prigovoru i odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na korisnika finansijskih usluga.

Društvo nije dužno da razmatra usmeno podnete prigovore, ali je dužno da pouči korisnika 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 korisnika.

Društvo će korisniku 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 korisnik podnese prigovor elektronskim putem, obaveza je Društva da odmah potvrdi korisniku 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 korisniku 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 korisnika.

Podnošenje pritužbe Narodnoj bancii Srbije

Ukoliko je korisnik 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;
- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije.

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

