

OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA

Institucija elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Institucija) ovim obaveštenjem informiše Korisnike proizvoda i usluga Institucije, davaoce sredstava obezbeđenja o načinu podnošenja prigovora, postupanju Institucije po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Način podnošenja prigovora

Prigovor je obraćanje Korisnika Instituciji kao davaocu usluga, na način utvrđen propisima, kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo postupanjem Institucije ili ukazuje na njene propuste.

Podnosilac pismenog prigovora je Korisnik proizvoda i usluga Institucije, davalac sredstva obezbeđenja (u daljem tekstu Korisnik), odnosno fizičko lice, poljoprivrednik, preduzetnik i pravno lice osim preduzetnika ili pravnog lica u svojstvu ili u vezi sa svojstvom zastupnika Institucije.

Pismeni prigovor Korisnik može podneti:

- lično na šalterima zastupnika/distributer*/filijalama Institucije ili u sedištu Institucije;
- slanjem na e-mail adresu: prigovori@payspot.co.rs;
- poštom na adresu: PaySpot d.o.o. Novi Sad, 21000 Novi Sad, Branimira Ćosića 2/II/201B, Sektor kontrole usklađenosti poslovanja
- na sajtu Institucije 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 Institucije, kao i na preduzimanje radnji u postupku po tom prigovoru i odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Korisnika, a predstavljaju poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Institucija nije dužna da razmatra usmeno podnete prigovore, ali Korisnik uvek može da podnese prigovor na gore navedene načine. Prigovor se može podneti u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda prava ili pravnog interesa Korisnika.

Institucija 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, Institucija će odmah potvrditi Korisniku prijem prigovora.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, uplatioc/primalac na platnom nalogu, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije, broj kreditne partije, JMBG, broj platnog računa, broj platnog instrumenta elektronskog novca ...), kao i razloge podnošenja prigovora.

Postupanje Institucije po prigovoru Korisnika

Institucija razmatra sa dužnom pažnjom svaki prigovor Korisnika, ocenjuje osnovanost istog i dostavlja Korisniku pismeni odgovor u roku od 15 dana od prijema prigovora, uz pouku, da u slučaju nezadovoljstva odgovorom, može da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije. Ako Institucija iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana - taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu Institucija pismeno obaveštava Korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Ukoliko Institucija oceni prigovor kao neosnovan, na jasan i razumljiv način će blagovremeno odgovoriti i dati obrazloženje.

Institucija će odgovor na prigovor Korisniku dostaviti u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta (e-mejlom ili na drugi odgovarajući način) ako se Korisnik sa načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio.

Podnošenje pritužbe Narodnoj banci 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 banci Srbije na adresu:

- Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina br.17, 11000 Beograd, Poštanski fah 712;
- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije, link <https://www.nbs.rs/>

Rok za podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije je šest meseci od dana prijema odgovora Institucije ili proteka roka za dostavljanje odgovora od strane Institucije

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