

## 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 i načinu podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

### Način podnošenja prigovora

Prigovor je svako obraćanje Korisnika Instituciji kao davaocu usluga, na način utvrđen propisima, uključujući i reklamaciju transakcije, kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo postupanjem Institucije ili ukazuje na njene propuste, bez obzira na to kako je korisnik naslovio to pisano obraćanje.

Podnosilac pisanog 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.

Pisani prigovor Korisnik može podneti:

- lično na šalterima zastupnika/distributera\*/u filijalama Institucije ili u sedištu Institucije;
- slanjem na adresu elektronske pošte: [prigovori@payspot.co.rs](mailto:prigovori@payspot.co.rs) ili [reklamacije@payspot.co.rs](mailto:reklamacije@payspot.co.rs)
- slanjem pošte na adresu: PaySpot d.o.o. Novi Sad, 21000 Novi Sad, Branimira Ćosića 2/II/201B;
- na internet prezentaciji Institucije [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs) popunjavanjem obrasca *Zahtev za podnošenje prigovora* ili putem kontakt forme

Ukoliko se prigovor podnosi 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 da preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, i kojim daje 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. Korisnik ima pravo na prigovor u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a prigovor može podneti u roku od tri godine od dana kada mu je učinjena povreda prava ili pravnog interesa.

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, slanjem na adresu elektronske pošte ili putem kontakt forme na internet prezentaciji Institucije, Institucija će odmah Korisniku potvrditi prijem prigovora slanjem odgovora na primljenu poruku

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, uplatilac/primalac na platnom nalogu, datum izvršenja transakcije, visina iznosa transakcije, jedinstvena identifikaciona oznaka 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 pisani odgovor u roku od 15 dana od dana 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 pisano 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 pisanoj formi, putem sredstva komunikacije preko kojeg je taj prigovor primljen, na način kojim se može potvrditi datum i vreme njegov prijema kao i njegova sadržina. . Ako je prigovor podnet preko internet stranice Institucije, odgovor na prigovor dostavlja se u pisanoj formi, elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način.

### Podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ni nakon produženja roka, 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](mailto:prigovori@payspot.co.rs), a original dostavlja poštom na adresu Institucije najkasnije u roku od pet radnih dana.*