

**OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA PLATNIH USLUGA,
POSTUPANJU PLATNE INSTITUCIJE VAKEL D.O.O. ŠABAC PO PRIGOVORU I MOGUĆNOSTI PODNOŠENJA
PRIGOVORA NARODNOJ BANCII SRBIJE**

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Sl.Glasnik RS" br. 36/2011 I 139/2014), Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga ("Sl.Glasnik RS" br. 1/2019), i drugim propisima koji uređuju pružanje platnih usluga, Platna institucija Vakel d.o.o. Šabac obaveštava korisnike o načinu podnošenja prigovora, postupanju platne institucije Vakel d.o.o. Šabac po podnetom prigovoru kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj bancii Srbije.

Korisnik platnih usluga ima pravo da podnese prigovor na rad Platne institucije Vakel d.o.o. Šabac kao i na rad Zastupnika platne institucije ukoliko smatra da se ne pridržava odredaba Zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju platne usluge, Opštih uslova poslovanja.

Korisnik platnih usluga ima pravo da podnese prigovor u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Prigovor se može podneti na sledeći način:

- elektronskim putem na mail adresu sugestije.primedbe@vakel.rs
- preko internet stranice www.vakel.rs u delu Sugestije i prigovori
- u svim poslovnica Platne institucije Vakel d.o.o. Šabac i Zastupnika popunjavanjem odgovarajućeg obrasca
- u pisanoj formi poštom na adresu: Vakel d.o.o., Kralja Milutina 146, Šabac

Platna institucija Vakel d.o.o. Šabac nije dužna da razmatra usmeno podnete prigovore, ali je u obavezi da pouči korisnika o načinu na koji se prigovor može podneti.

Platna institucija Vakel d.o.o. Šabac će korisniku koji prigovor dostavi 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 platnih usluga podnese prigovor elektronskim putem, obaveza je Platne institucije Vakel d.o.o. Šabac da potvrdi korisniku prijem prigovora u toku istog dana kada je podnet prigovor.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos korisnika platnih usluga sa platnom institucijom Vakel d.o.o. Šabac i Zastupnikom, kao i razloge za podnošenje prigovora, odnosno (ime i prezime ili naziv korisnika platne usluge, datum izvršenja transakcije, iznos transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i dr.)

POSTUPANJE PLATNE INSTITUCIJE VAKEL D.O.O. ŠABAC PO PRIGOVORU KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Platna institucija Vakel d.o.o. Šabac dužna je da razmotri prigovor korisnika platnih usluga i da dostavi posmeni odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako platna institucija ne može da dostavi odgovor u tom roku iz razloga koji ne zavise od njene volje, rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je platna institucija dužna da pismeno obavesti korisnika platnih usluga u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.



PODNOŠENJE PRIGOVORA NARODNOJ BANC SRBIJE

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, korisnik platnih usluga može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje na sledeću adresu:

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

Korisnik platnih usluga uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio platnoj instituciji Vakel d.o.o. Šabac, odgovor platne institucije i prateću dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Narodna banka Srbije obaveštava korisnika o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od tri meseca od dana njegovog prijema, a u složenijim predmetima taj rok se može produžiti za najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da korisnika pismeno obavesti pre isteka roka od tri meseca od dana prijema pritužbe. U obaveštenju Narodna banka Srbije ukazaće korisniku na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa sa platnom institucijom Vakel d.o.o. Šabac u postupku posredovanja, opisaće taj postupak i rokove za njegovo sprovođenje, te naznačiti da se ovaj postupak sprovodi bez naplaćivanja naknade.

Šabac, 01.04.2020. god.

