

OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA PLATNIH USLUGA, POSTUPANJU PLATNE INSTITUCIJE PAYX DOO BEOGRAD PO PRIGOVORU I MOGUĆNOSTI PODNOŠENJA PRIGOVORA NARODNOJ BANCI 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 Payx doo Beograd obaveštava Korisnike o načinu podnošenja prigovora, postupanju društva po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Korisnik platnih usluga ima pravo da podnese prigovor na rad Platne institucije Payx doo Beograd i Zastupnika ukoliko smatra da se ne pridržava odredaba Zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju platne usluge, opštih uslova poslovanja i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge.

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:

- elektronskom poštom na e-mail: sugestije.prigovori@payx.rs,
- preko Internet stranice West Transfer: www.payx.rs u delu Sugestije i prigovori,
- u svim poslovnicama Platne institucije Payx doo Beograd i Zastupnika: popunjavanjem odgovarajućeg obrasca,
- poštom na adresu: Payx doo Beograd, Šumatovačka 3A, Beograd.

Platna institucija Payx doo Beograd nije dužna da razmatra usmeno podnete prigovore, ali je dužna da pouči korisnika o načinu na koji se prigovor može podneti.

Platna institucija Payx doo Beograd 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 Platne institucije Payx doo Beograd da odmah potvrdi korisniku prijem prigovora.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos korisnika platnih usluga sa Platnom institucijom Payx doo Beograd i Zastupnikom, kao i razloge za podnošenje prigovora odnosno (ime i prezime ili naziv korisnika, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i dr.)

Zastupnik platne institucije istog dana prosledjuje primljeni prigovor na adresu sugestije.prigovori@payx.rs. a original dostavlja poštom na adresu Platne institucije Payx doo Beograd u roku od 3 radna dana.

Platna institucija Payx doo Beograd i Zastupnik ne naplaćuju naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

POSTUPANJE PLATNE INSTITUCIJE PAYX DOO BEOGRAD PO PRIGOVORU KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Platna institucija Payx doo Beograd je dužna da razmotri prigovor korisnika platnih usluga i da dostavi pismeni odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ako Platna institucija Payx doo Beograd ne može da dostavi odgovor u tom roku iz razloga koji ne zavisi od njene volje, rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Platna institucija Payx doo Beograd dužna da pismeno obavesti korisnika platnih usluga u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

PODNOŠENJE PRIGOVORA NARODNOJ BANCI 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 predlog za posredovanje ili pritužbu u pismenoj formi u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje 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

Korisnik platnih usluga uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Platnoj instituciji Payx doo Beograd, odgovor Platne institucije Payx doo Beograd i prateću dokumentaciju.

Narodna banka Srbije obaveštava korisnika o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od tri meseca od dana njenog 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 s Platnom institucijom Payx doo Beograd u postupku posredovanja, opisaće taj postupak i rokove za njegovo sprovođenje, te naznačiti da se ovaj postupak sprovodi bez naplaćivanja naknade.

Beograd, 11.02.2019. godine

PAYX DOO BEOGRAD

Andrijana Stefanović Pavlović, direktor