

**OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA PLATNIH USLUGA, POSTUPANJU PLATNE INSTITUCIJE VAKEL D.O.O. ŠABAC PO PRIGOVORU I MOGUĆNOSTI PODNOŠENJA PRIGOVORA NARODNOJ BANC 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 banci 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 illi pravnog interesa.

Prigovor se može podneti na sledeći način:

- elektronskim putem na mail adresu [sugestije.primedbe@vaker.rs](mailto:sugestije.primedbe@vaker.rs)
- preko internet stranice [www.vaker.rs](http://www.vaker.rs) u delu Sugestije i prigovori
- u svim poslovnicama 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 pisменоj 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](mailto: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.

Šabac, 05.07.2022. god.

PLATNA INSTITUCIJA VAKEL D.O.O.

Vladimir Vučjanović, direktor

