

Na osnovu Odluke Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS", br. 1/2019 i 50/2019) Platna institucija DUNAV UNION d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: platna institucija) objavljuje sledeće:

OBAVEŠTENJE

o načinu podnošenja prigovora korisnika platnih usluga,
postupanju po podnetom prigovoru, kao i mogućnosti podnošenja pritužbe NBS

Korisnik platnih usluga ima pravo da podnese prigovor na rad Platne institucije ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju platne usluge i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge.

Korisnik ima pravo da podnese prigovor u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Prigovor se može podneti u pisanoj formi:

1. elektronskom poštom na mejl: **prigovori@dunavunion.rs**
2. preko internet stranice Platne institucije DUNAV UNION d.o.o. Beograd: **www.dunavunion.rs**
3. poštom na adresu: DUNAV UNUIIN d.o.o. Beograd, Hadži Ruvimova 2/2, Vračar – Beograd
4. u poslovnim prostorijama DUNAV UNION d.o.o. Beograd, kao i u svakoj drugoj poslovnoj prostoriji u kojoj se nude finansijske usluge ove platne institucije.

Ako klijent podnese prigovor elektronskim putem, Platna institucija je dužna da odmah potvrdi prijem prigovora. Klijent se može obratiti na telefon **+381 11 608 33 33** kako bi se dodatno informisao o načinu podnošenja prigovora. Platna institucija nema obavezu razmatralja usmenog prigovora korisnika. Zaposleni Platne institucije će svakog korisnika koji namerava da podnese prigovor usmeno, poučiti o načinu na koji prigovor može podneti u pisanoj formi. Takođe, zaposleni je dužan da, u slučaju podnošenja pisanog prigovora, na zahtev klijenta izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i zaposlenog koji je taj prigovor primio.

Sadržina prigovora

Prigovor mora da sadrži podatke korisnika (ime i prezime, poštansku ili i-mejl adresu na koju će mu biti dostavljen odgovor na prigovor), podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Platnom institucijom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje prigovora.

Platna institucija ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Rok za odgovor

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

Postupak po prigovoru sprovodi se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i odluke Narodne banke Srbije.

Pravo na pritužbu

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, korisnik 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 isteka roka za njegovo dostavljanje, na sledeći način:

1. Elektronskim putem na: **zastita.korisnika@nbs.rs**
2. Na poštansku adresu: Narodna banka Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd

Korisnik uz pritužbu dostavlja Prigovor koji je uputio Platnoj instituciji, odgovor Platne institucije i prateću dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.