

На основу тачке 2. став 4. Одлуке Народне банке Србије о поступању даваоца финансијских услуга по приговору корисника финансијских услуга и поступању Народне банке Србије (НБС) по притужби тих корисника, ИНСТИТУЦИЈА ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА ALTA PAY GROUP D.O.O. БЕОГРАД (у даљем тексту Институција) објављује следеће:

ОБАВЕШТЕЊЕ о начину подношења приговора корисника платних услуга, поступању по поднетом приговору, као и могућности подношења притужбе НБС

Корисник платних услуга има право да поднесе приговор на рад Институције уколико сматра да се Институција не придржава одредаба закона који регулише заштиту корисника финансијских услуга, других прописа којима се уређују платне услуге, општих услова пословања и добрих пословних обичаја који се односе на те услуге.

Корисник има право да поднесе приговор у року од 3 (три) године од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.

Приговор се може поднети у писаној форми:

1. електронском поштом на мејл: prigovor@altapay.rs
2. преко интернет странице Институције: www.altapay.rs у делу Контакт
3. поштом на адресу: ALTA PAY GROUP D.O.O, Угриновачка 212, локал 1, 11080 Београд (Земун)
4. у пословним просторијама ALTA мењачница, као и у свакој другој пословној просторији у којој се нуде финансијске услуге ове Институције

Ако клијент поднесе приговор електронским путем, Институција је обавезна да одмах потврди пријем приговора.

Клијент се може обратити на телефон **+381 11 31 31 600** како би се додатно информисао о начину подношења приговора. Институција нема обавезу разматрања усменог приговора корисника. Службеник Институције ће сваког корисника који намерава да поднесе приговор усмено, поучити о начину на који се приговор може поднети у писаној форми. Такође, службеник је дужан да, у случају подношења писаног приговора, на захтев клијента изда потврду о пријему приговора, с назнаком места и времена пријема, као и службеника који је тај приговор примио.

Садржина приговора

Приговор мора да садржи податке корисника (име и презиме, поштанску или и-мејл адресу на коју ће му бити достављен одговор на приговор), податке из којих се несумњиво може утврдити однос са Институцијом на који се приговор односи, као и разлоге за подношење тог приговора.

Институција не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Рок за одговор

Институција је дужна да размотри приговор корисника и да достави писмени одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно, ако Институција не може да достави одговор у том року из разлога који не зависе од њене воље, рок се може продужити за највише 15 дана, о чему је Институција дужна да писмено обавести корисника у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Право на притужбу

Ако је незадовољан одговором на приговор или му тај одговор није достављен у прописаном року, корисник може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије поднети предлог за посредовање или притужбу у писменој форми у року од 6 месеци од дана пријема одговора или истека рока за његово достављање, на следећи начин:

1. електронским путем на адресу: zastita.korisnika@nbs.rs
2. на поштанску адресу: Народна банка Србије, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга, Немањина 17, 11000 Београд

Корисник уз притужбу доставља приговор који је упутио Институцији, одговор Институције и пратећу документацију на основу које се наводи из притужбе могу ценити.

С поштовањем,

ALTA PAY GROUP D.O.O. БЕОГРАД