

У складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга и Одлуком о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга, институција електронског новца **ALTA GROUP DOO BEOGRAD** (даље: „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, добрих пословних обичаја који се односе на те услуге и/или обавеза из уговора закљученог са корисником.

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](mailto:prigovor@altapay.rs)
2. преко интернет странице Институције: [www.altapay.rs](http://www.altapay.rs) у делу Приговори
3. поштом на адресу: ALTA GROUP DOO BEOGRAD, Угриновачка 212, локал 1, 11080 Београд (Земун)
4. у пословним просторијама Институције, односно у свакој пословној просторији у којој се нуде финансијске услуге ове Институције

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

Корисник 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. Запослени Институције ће сваког корисника који намерава да поднесе приговор усмено, поучити о начину на који се приговор може поднети у писаној форми. Такође, запослени је дужан да, у случају личног подношења приговора, на захтев корисника изда потврду о пријему приговора, са назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог који је тај приговор примио.

#### Садржина приговора

Приговор мора да садржи податке корисника (име и презиме, поштанску или е-маил 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, уз навођење разлога због којих није могла да достави одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора, као и крајњег рока за давање одговора.

#### 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, на следећи начин:

1. у *web* форми на интернет презентацији Народне банке Србије, путем линка: <https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/>
2. на поштанску адресу: Народна банка Србије, Сектор за заштиту корисника финансијских услуга, Немањина 17, 11000 Београд или Поштански фах 712, 11000 Београд

Рок за подношење притужбе је 6 месеци од дана пријема одговора Институције или истека рока за његово достављање. 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 GROUP DOO BEOGRAD**

ALTA GROUP d.o.o.

[www.altapay.rs](http://www.altapay.rs)

Ugrinovačka 212, lokal 1  
11080 Beograd (Zemun)

PIB: 108618034  
Matični broj: 21035254  
[office@altagroup.rs](mailto:office@altagroup.rs)

Telefon:  
011 31 31 600 - IEN  
011 31 64 564 - Menjački poslovi