



OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA, POSTUPANJU INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA "LED Pay" d.o.o. Beograd PO PODNETOM PRIGOVORU I MOGUĆNOSTI PODNOŠENJA PRITUŽBE/PREDLOGA ZA POSREDOVANJE NARODNOJ BANCII SRBIJE

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS" br. 36/2011 i 139/2014), Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS" br. 1/2019, 50/2019, 87/2021 i 77/2023) i drugim propisima koji uređuju pružanje platnih usluga, Institucija elektronskog novca LED Pay d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Institucija) obaveštava korisnika svojih usluga o načinu podnošenja prigovora, postupanju Institucije po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Način podnošenja prigovora

Pismeni prigovor korisnik može podneti:

- lično na šalterima zastupnika ili u sedištu Institucije;
- slanjem na e-mail adresu: reklamacije@ledpay.rs;
- poštom na adresu: LED Pay d.o.o. Beograd, 11000 Novi Beograd, Milutina Milankovića 23;
- na sajtu Institucije www.ledpay.rs popunjavanjem propisane forme za podnošenje prigovora.

Ukoliko se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad davaoca usluga, kao i na preduzimanje radnji u postupku po tom prigovoru i odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na korisnika finansijskih usluga.

Klijent se može obratiti na telefon +381 11 4501 309 kako bi se dodatno informisao o načinu podnošenja prigovora. Institucija nije dužna da razmatra usmeno podnete prigovore, ali je dužna da pouči korisnika o načinu na koji se prigovor može podneti. Prigovor se može podneti u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda prava ili pravnog interesa korisnika. Institucija 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 Institucije da potvrdi korisniku prijem prigovora. Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos korisnika sa Institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije i sl.), kao i razloge podnošenja prigovora.

Postupanje Institucije kao pružaoca usluge po prigovoru klijenta

Institucija je dužna da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pismeni odgovor u roku od 15 dana od prijema prigovora, uz pouku da, u slučaju nezadovoljstva odgovorom, može da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije. Rok od 15 dana može se produžiti za još najviše 15 dana o čemu je Institucija dužna da odmah po prijemu prigovora obavesti korisnika.

Podnošenje pritužbe/ predloga za posredovanje Narodnoj banci Srbije

Ukoliko je korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, uz mogućnost produženja, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, podneti predlog za posredovanje ili pritužbu Narodnoj banci Srbije na adresu:

- Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd,
- slanjem na e-mail adresu: zastita.korisnika@nbs.rs,
- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije <https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/medijacija/index.html>.

Rok za podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije je šest meseci od dana prijema odgovora Institucije ili proteka roka za dostavljanje odgovora Institucije na podneti prigovor.