

O B A V E Š T E N J E

Ovlašćeni zastupnik pruža platne usluge u ime i za račun Platne Institucije Eki Transfers doo Beograd Kosovska br. 1/V, 11000 Beograd.

Kao korisnik naše platne usluge možete podneti prigovor ukoliko smatrate da se ne pridržavamo Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa koji uređuju pružanje naše usluge, Opštih uslova pružanja platne usluge iz obrasca Platne Institucije na sledeći način:

1. Pismeni prigovor možete podneti:

- **Poštom**, na adresu: Eki Transfers doo, Kosovska br. 1/V, 11000 Beograd.
- **Putem elektronske pošte**, na e-mail adresu:

prigovori@ekitransfers.rs

Platna institucija je dužna da odmah potvrdi prijem prigovora.

- **Predati** na lokaciji gde se vrši pružanje usluge.

Možete nas kontaktirati i telefonom na sledeći broj: +381 11 3300 300. Upozoravamo Vas da u tom slučaju nemamo zakonsku obavezu razmatranja usmenog prigovora, ali možemo da vas informišemo o načinu na koji se prigovor može podneti.

2. Šta je potrebno navesti u prigovoru:

Prigovor mora da sadrži podatke korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa platnom institucijom i razloge za podnošenje prigovora.

Prigovor možete podneti u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda vašeg prava ili pravnog interesa.

3. Naredni koraci:

Razmotrićemo vaš prigovor i dostaviti Vam pismeni odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ako platna institucija ne može da dostavi odgovor u navedenom roku iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu ćemo vas pismeno obavestiti u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Postupak po prigovoru sprovodi se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, odlukom Narodne banke Srbije i svojim internim aktima.

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

4. Pravo na podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije

U slučaju da ste nezadovoljni odgovorom ili predloženim rešenjem ili odgovor niste dobili u roku, kao korisnik, mozete pre pokretanja sudskog spora podneti pritužbu u pismenoj formi, poštom ili elektronskom poštom na adresu:

- Narodna banka Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, poštanski fah 712 ili
- na elektronsku adresu: zastita.korisnika@nbs.rs

Korisnik uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio platnoj instituciji, odgovor platne institucije i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe. Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

EKI TRANSFERS doo Beograd, Platna institucija