

## **OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA PLATNIH USLUGA, POSTUPANJU PLATNE INSTITUCIJE WEST TRANSFER D.O.O. BEOGRAD PO PRIGOVORU I MOGUĆNOSTI PодноŠENJA PRIGOVORA NARODNOJ BANCI SRBIJE**

Korisnik platnih usluga ima pravo da podnese prigovor na rad Platne institucije West Transfer doo Beograd i Zastupnika ukoliko smatra da se ne pridržava odredaba Zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju platne usluge, opštih uslova poslovanja i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge.

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

Prigovor se može podneti:

- elektronskom poštom na e-mail: [sugestije.prigovori@westtransfer.rs](mailto:sugestije.prigovori@westtransfer.rs),
- preko Internet stranice West Transfer: [www.westtransfer.rs](http://www.westtransfer.rs) u delu Sugestije i prigovori,
- u svim poslovnicama Platne institucije West Transfer d.o.o. Beograd i Zastupnika: popunjavanjem odgovarajućeg obrasca,
- poštom na adresu: West Transfer doo, Beograd, Šumatovačka 3A, Beograd.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos korisnika platnih usluga sa Platnom institucijom West Transfer d.o.o. Beograd i Zastupnikom, kao i razloge za podnošenje prigovora.

Platna institucija West Transfer d.o.o. Beograd i Zastupnik ne naplaćuju naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

### **POSTUPANJE PLATNE INSTITUCIJE WEST TRANSFER D.O.O. BEOGRAD PO PRIGOVORU KORISNIKA PLATNIH USLUGA**

Platna institucija West Transfer d.o.o. Beograd je dužna da razmotri prigovor korisnika platnih usluga i da dostavi pismeni odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Platna institucija West Transfer d.o.o. Beograd ne može da dostavi odgovor u tom roku iz razloga koji ne zavisi od njene volje, rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Platna institucija West Transfer d.o.o. Beograd dužna da pismeno obavesti korisnika platnih usluga u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

### **PODNOŠENJE PRIGOVORA NARODNOJ BANCI SRBIJE**

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, korisnik platnih usluga 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 proteka roka za njegovo dostavljanje na adresu:

NARODNA BANKA SRBIJE  
CENTAR ZA ZAŠTITU I EDUKACIJU KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA  
POŠTANSKI FAH 712  
11000 BEOGRAD

- Slanjem na e-mail adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)

Korisnik platnih usluga uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Platnoj instituciji West Transfer d.o.o. Beograd, odgovor Platne institucije West Transfer d.o.o. Beograd i prateću dokumentaciju.

Narodna banka Srbije obaveštava korisnika o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od tri meseca od dana njenog prijema, a u složenijim predmetima taj rok se može produžiti za najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da korisnika pismeno obavesti pre isteka roka od tri meseca od dana prijema pritužbe. U obaveštenju Narodna banka Srbije ukazaće korisniku na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s Platnom institucijom West Transfer d.o.o. Beograd u postupku posredovanja, opisaće taj postupak i rokove za njegovo sprovođenje, te naznačiti da se ovaj postupak sprovodi bez naplaćivanja naknade.

U Beogradu, 15.05.2017.god.

PLATNA INSTITUCIJA  
WEST TRANSFER D.O.O. BEOGRAD

Andrijana Stefanović-Pavlović, direktor