

## O B A V E Š T E N J E

### **o pravu na podnošenje prigovora na uslugu Platne institucije Transfernova, postupanje Transfernova po prigovoru i mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije**

Korisnik usluga ima pravo na prigovor u pismenoj formi ukoliko smatra da se Transfernova ne pridržava odredaba zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, opštih uslova poslovanja i dobrih poslovnih običaja. Korisnik može podneti prigovor na jedan od sledećih načina:

1. Elektronskom poštom na imejl adresu: **reklamacije@transfernova.com**
2. Poštom na adresu Transfernova doo, Ružičeva 2, 11040 Beograd
3. Podnošenjem pismenog prigovora u poslovnim prostorijama Transfernova (Ružičeva 2, 11040 Beograd) ili prostorijama zastupnika Transfernova gde je pružena usluga
4. Putem internet stranice **www.transfer-novca.com** ili **www.ria.rs**, u delu „Prigovori“

Transfernova nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, ali će se u slučaju usmenog obraćanja korisnika potruditi da reši nastalu situaciju u korist korisnika, i ujedno će poučiti korisnika o načinima podnošenja prigovora.

Prigovor podnet u pismenoj formi treba da sadrži jasnu naznaku da se radi o prigovoru, podatke korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Platnom institucijom, kao i razloge za podnošenje prigovora. Korisnik ima pravo da podnese prigovor u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili interesa.

Podnošenje prigovora i davanje odgovora je besplatno. Transfernova izdaje potvrdu o prijemu prigovora.

TransferNova će u roku od 15 dana od dana prijema Prigovora odgovoriti Korisniku. Ukoliko TransferNova iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u ovom roku, rok se može produžiti za najviše 15 dana. Transfernova je dužna da u roku od 15 dana od dana prijema prigovora u pismenoj formi obavesti korisnika o razlozima zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u propisanom roku i da navede krajnji rok za davanje odgovora.

U slučaju da Korisnik nije zadovoljan odgovorom, ili ukoliko TransferNova nije odgovorila u roku, korisnik može da pre pokretanja spora, u pismenoj formi podneti **pritužbu Narodnoj banci Srbije (NBS)** na adresu Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, Beograd, poštanski fah 712, ili preko internet prezentacije Narodne Banke Srbije, i to u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka u kome je Transfernova imala obavezu da odgovori.

Pritužba mora da sadrži ime i prezime i adresu podnosioca pritužbe, poslovno ime i sedište Platne institucije, utvrđivanje odnosa podnosioca pritužbe i Platne institucije, kao i razloge za podnošenje pritužbe, odnosno šta se pritužbom zahteva. Uz pritužbu je potrebno dostaviti prigovor upućen Platnoj instituciji, odgovor Platne institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz prigovora.

Informacije za klijente i zastupnike Transfernova o postupku podnošenja prigovora na brojeve telefona <b>011 4230 201, 011 4230 206</b> i na internet stranici: <b>www.ria.rs</b> , u delu PRIGOVORI. Obrazac za podnošenje prigovora možete preuzeti na internet stranici: <b>www.ria.rs</b> , u delu PRIGOVORI
---