

## **OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA, POSTUPANJU VIP SISTEM D.O.O. BEOGRAD PO PODNETOM PRIGOVORU I MOGUĆNOSTI PODNOŠENJA PRITUŽBE NARODNOJ BANCI SRBIJE**

U skladu sa Zakonom o zaštiti Korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS" br. 36/2011 i 139/2014), Odlukom o postupanju davaoca finansijskih usluga po prigovoru Korisnika finansijskih usluga i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tih Korisnika ("Službeni glasnik RS" br. 25/2015) i drugim propisima koje uređuju pružanje platnih usluga, "VIP Sistem d.o.o." Beograd (u daljem tekstu: Platna institucija) obaveštava Korisnike o načinu podnošenja prigovora, postupanju Platne institucije po podnetom prigovoru, kao i mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

### **Način podnošenja prigovora**

Pismeni prigovor Korisnik može podneti:

- Lično u svim organizacionim delovima Platne institucije, na šalterima zastupnika i u sedištu Platne institucije
- Slanjem na e-mail adresu : [reklamacije@vipsistem.rs](mailto:reklamacije@vipsistem.rs)
- Poštom na adresu: "**VIP Sistem d.o.o.**" Beograd  
Ul Resavska 2, 11000 Beograd, Srbija  
Sa naznakom **Prigovor**
- Na web stranici Platne institucije: [www.vipsistem.rs](http://www.vipsistem.rs)

Platna 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.

Platna 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 Platne institucije da odmah potvrdi Korisniku prijem prigovora.

Prigovor treba da sadrži osnovne podatke o Korisniku, osnovne podatke o spornom odnosu Korisnika i Platne institucije, kao i razloge nezadovoljstva Korisnika uslugama Platne institucije.

### **Postupanje Platne institucije po prigovoru**

Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i da Korisniku dostavi pismeni odgovor u roku od 15 dana od dana 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 Platna institucija dužna da odmah po prijemu prigovora obavesti Korisnika.

### Podnošenje pritužbe 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 pismenu pritužbu Narodnoj banci Srbije na adresu:

- Narodna banka Srbije  
Centar za zaštitu i edukaciju Korisnika finansijskih usluga Poštanski fah 712  
11000 Beograd
- Preko internet prezentacije Narodne banke Srbije

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

Želimo da naglasimo da uzimamo u obzir svaki prigovor koji dobijamo i pažljivo ga razmatramo.

Vaše zadovoljstvo je naš prioritet !

S poštovanjem,

**“VIP Sistem d.o.o.” Beograd**