
O B A V J E Š T E N J E

o načinu podnošenja prigovora korisnika platnih usluga

1. Način podnošenja prigovora

Prigovor na rad MONETA MNE doo Podgorica (dalje: Društvo) koja pruža usluge izvršavanja MoneyGram novčanih doznaka u Crnoj Gori, korisnik može podnijeti u pisanoj formi:

- na adresu poslovnog sjedišta Društva u Podgorici, Marka Radovića 23, stan 36/V, poštom;
- preko internet prezentacije Društva na adresi: www.monetamne.me;
- elektronskom poštom (imejlom) na: moneta@monetamne.me.

Društvo je dužno da pisani prigovor korisnika primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge korisnicima i da korisniku, na njegov zahtjev, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mjesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod davaoca usluga koje je prigovor primilo. Ako korisnik namjerava da podnese prigovor usmeno, Društvo je dužno da korisnika upozori da nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podnijeti.

U poslovnim prostorijama u kojima korisnicima nudi usluge, uključujući i poslovne prostorije Agenta, na vidnom mjestu mora da bude istaknuto obavještenje o načinu podnošenja prigovora Društvu, postupanja Društva kao davaoca usluga po podnijetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe.

Ovo obavještenje Društvo je dužno da postavi i na svojoj internet prezentaciji, uz obaveznu naznaku svoje adrese za prijem elektronske pošte na koju korisnik može podnijeti prigovor.

Ako je korisnik podnio prigovor preko internet prezentacije Društva ili elektronskom poštom, Društvo je dužno da odmah potvrdi prijem prigovora.

Ako je korisnik podnio prigovor preko internet prezentacije Društva ili elektronskom poštom, Društvo može odgovor na prigovor dostaviti u elektronskom obliku.

Prigovor mora da sadrži podatke korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Društvom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.

Zahtjev za opoziv transakcije slanja novčanih doznaka/povraćaj osnovnog iznosa korisnik usluge može, shodno Opštim uslovima poslovanja izvršiti povlačenjem datog naloga za izvršenje novčane doznake do trenutka dok primaocu ne bude isplaćen novčani iznos na koji glasi doznaka. Ako pošiljalac želi da otkáže doznaku slanja i istovremeno zatraži povraćaj iznosa doznake to može da zatraži na lokaciji agenta ili se obratiti pisanim putem uz priloženu kopiju popunjenog obrasca doznake slanja. Takve zahtjeve obrađujemo što prije, ali svakako u periodu od 30 dana.

2. Razmatranje prigovora

Društvo je dužno da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pisani odgovor najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ako Društvo ne može da dostavi odgovor u tom roku iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok može se produžiti za vrijeme dok traju te nepredviđene okolnosti, o čemu je Društvo dužno da pisano obavijesti korisnika.

Obavještenje treba da sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku iz stava 1. ove tačke, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor Društva treba da bude potpun, jasan i razumljiv za korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocjenu njegove osnovanosti.

Ako Društvo prigovor ocijeni kao osnovan, obavjestiće korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o mjerama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

3. Pravna pouka

Društvo je dužno da u odgovoru ukaže korisniku na njegovo pravo da podnese pritužbu Centralnoj banci Crne Gore u pisanoj formi na adresu: Centralna banka Crne Gore, Bulevar Sv. Petra Cetinjskog br. 6, Podgorica, a nakon toga i Komisiji za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

4. Naknade

Društvo ne može korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

U Podgorici, 01.07.2022.godine