

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 platne institucije MONETA MNE doo Podgorica (u daljem tekstu: Društvo) koja pruža usluge izvršavanja MoneyGram novčanih doznaka u Crnoj Gori preko registrovanih agenata, možete podnijeti kao korisnik naših usluga ukoliko smatrate da se ne pridržavamo odredaba objavljenih Opštih uslova poslovanja, zakonskih i drugih propisa koji uređuju pružanje usluge u pisanoj formi na sledeće načine:

- poštom na adresu poslovnog sjedišta Društva u Podgorici, ul. Marka Radovića 23, stan 36/V;
- elektronskom poštom (imejlom) na: moneta@monetamne.me;
- na lokaciji gdje se vrši pružanje usluge.

Društvo je dužno da pisani prigovor primi i da Vama kao korisniku izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mjesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod davaoca usluga koje je prigovor primilo. Ako kao korisnik namjeravate da podnesete prigovor usmeno, Društvo je dužno da Vas upozori da nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da Vas pouči o načinu na koji se prigovor može podnijeti. U poslovnim prostorijama u kojima se korisnicima nude usluge, uključujući i poslovne prostorije agenta, na vidnom mjestu treba da bude istaknuto obavještenje o načinu podnošenja prigovora Društvu, postupanja Društva kao davaoca usluga po podnijetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora Centralnoj banci. Ovo obavještenje Društvo je dužno da postavi i na svojoj internet prezentaciji, uz obaveznu naznaku svoje adrese za prijem elektronske pošte na koju kao korisnik možete podnijeti prigovor. Ako ste kao korisnik podnijeli prigovor elektronskom poštom, Društvo je dužno da odmah potvrdi prijem prigovora. Ako ste kao korisnik podnijeli prigovor preko internet prezentacije Društva ili elektronskom poštom, Društvo Vam može odgovor na prigovor dostaviti u elektronskom obliku. Prigovor mora da sadrži podatke 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 Vam kao korisniku dostavi pisani odgovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko nismo u mogućnosti da Vam dostavimo odgovor

u tom roku iz razloga koji ne zavise od nas, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, dostavićemo Vam obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i rokom za dostavljanje traženog odgovora, koji neće biti duži od 30 dana od dana prijema prigovora.

Obavještenje će sadržati 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 na prigovor će biti potpun, jasan i razumljiv za Vas i sadržaće ocjenu njegove osnovanosti. Ukoliko prigovor ocijenimo kao osnovan, obavjestićemo Vas kao korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje kao i o mjerama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

3. Pravna pouka

Društvo je dužno da u odgovoru ukaže Vama kao korisniku platnih usluga koje pružamo na Vaše pravo da podnesete prigovor Centralnoj banci Crne Gore u pisanoj formi na adresu: Centralna banka Crne Gore, Bulevar Sv. Petra Cetinjskog br. 6, Podgorica. Takođe, obavještavamo Vas i o mogućnosti alternativnog rješavanja spora u platnom prometu pred Centrom za alternativno rješavanje sporova koji se nalazi na adresi: ul. Serdara Jola Piletića bb, 81000 Podgorica, adresa internet stranice: <https://centarzaars.me>. Društvo kao pružalac platnih usluga je dužno da učestvuje u postupku alternativnog rješavanja spora koji je korisnik platnih usluga pokrenuo u skladu sa propisima.

4. Naknade

Društvo Vam neće naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po podnijetom prigovoru.

U Podgorici, dana 23.11.2023. godine