

O B A V E Š T E N J E

o načinu podnošenja prigovora korisnika finansijskih usluga

1. Način podnošenja prigovora

Prigovor na rad Moneta Financial Services doo Beograd (u daljem tekstu: Društvo) korisnik može podneti:

- poštom u pisanoj formi – u poslovnim prostorijama sedišta Društva u Beogradu-Voždovac, ul. Bačvanska 21a, ili u poslovnim prostorijama zastupnika Društva koji je davalac usluga,
- preko internet prezentacije Društva na adresi: www.monetars.rs,
- elektronskom poštom (imejlom) na adresu: moneta@monetars.rs.

Društvo je dužno da pisani prigovor korisnika primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge korisnicima i da korisniku, na njegov zahtev, izda potvrdu o prijemu prigovora, sa naznakom mesta i vremena prijema, kao i imena i prezimena lica zaposlenog kod davaoca usluga koje je prigovor primilo. Ako korisnik namerava da podnese prigovor usmeno, Društvo je dužno da korisnika upozori da on nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti pisanim putem.

U poslovnim prostorijama u kojima se korisnicima nude usluge iz poslovne delatnosti Društva, uključujući i poslovne prostorije zastupnika Društva, na vidnom mestu mora da bude istaknuto obaveštenje o načinu podnošenja prigovora Društvu, obrazac za podnošenje prigovora, kao i potvrde o prijemu prigovora.

Obaveštenje iz prethodnog stava Društvo postavlja i na svojoj internet prezentaciji.

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

Ako je korisnik podneo prigovor preko internet prezentacije Društva ili elektronskom poštom, Društvo može odgovor na prigovor dostaviti u elektronskom obliku, potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

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

Korisnik ima pravo da podnese prigovor na način propisan ovim Obaveštenjem u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Ako je korisnik podneo prigovor po isteku roka iz prethodnog stava, Društvo je dužno da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka, zbog čega ono nema obavezu da ga razmatra. Dostavljanje obaveštenja iz prethodnog stava ne sprečava Društvo da razmotri i/ili prihvati prigovor korisnika ako smatra da je osnovan.

2. Razmatranje prigovora

Društvo je dužno da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pisani odgovor najkasnije u roku od 15 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 najviše 15 dana, o čemu će pisanim putem obavestiti korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Obaveštenje 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 treba da bude potpun, jasan i razumljiv za korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ako Društvo prigovor oceni kao osnovan, obavestiće korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uloženi otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

3. Pravna pouka

Korisnik ima pravo da, ukoliko je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili on nije dostavljen u propisanom roku, podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije pisanim putem.

4. Naknade

Društvo ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru korisnika.

U Beogradu, 06.05.2020.