



OPŠTI USLOVI POSLOVANJA PLATNE INSTITUCIJE Moneta Financial Services doo Beograd

1. Uvod

Privredno društvo Moneta Financial Services doo Beograd (u daljem tekstu: Moneta, Društvo) je rešenjem broj 35 Narodne banke Srbije od 14.3.2017. godine dobilo saglasnost za obavljanje platne usluge iz člana 4. stav 1. tačka 6 Zakona o platnim uslugama - usluge izvršavanja novčane doznake kod koje pružalac platnih usluga prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioča ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja (u daljem tekstu: Usluga izvršavanja novčanih doznaka) i na osnovu istog je registrovano pod brojem 760 u Registru platnih institucija koji se vodi kod Narodne banke Srbije. Nadzor nad aktivnostima platnih institucija u Republici Srbiji vrši Narodna banka Srbije, sa sedištem na adresi Kralja Petra br.12 , 11000 Beograd. Više informacija možete dobiti putem web sajta: www.nbs.rs.

Društvo se bavi pružanjem usluga izvršavanja novčanih doznaka (u daljem tekstu: Usluga) kao partner MoneyGram Payment System, Inc. (u daljem tekstu: MoneyGram), sa kojim je zaključilo Ugovor o međunarodnom transferu novca (*International Money Transfer Agreement*) od 16.06.2016. godine (u daljem tekstu: Ugovor). Ugovorom je MoneyGram ovlastio Društvo da kroz sistem MoneyGram, na teritoriji Republike Srbije pruža usluge međunarodnog transfera novca, da za pružanje ovih usluga može angažovati i zastupnike, kao i da za pružanje ovih usluga koristi softver MoneyGram-a.

Društvo usluge izvršavanja novčanih doznaka pruža preko mreže registrovanih zastupnika. U skladu sa odredbama Zakona o platnim uslugama, podzakonskih akata, kao i zaključenih ugovora o zastupanju, Društvo je odgovorno za zakonitost poslovanja svojih zastupnika. U vezi s navedenim, Društvo je dužno da obezbedi da zastupnici korisnicima pruže jasne informacije da postupaju u ime i za račun Društva, kao i da Društvo odgovara za zakonito poslovanje zastupnika u vezi sa pružanjem usluga izvršavanja novčanih doznaka. Društvo je dužno da zastupnicima obezbedi korišćenje aplikativnog softvera za pružanje Usluga izvršenja novčanih doznaka, adekvatnu i blagovremenu obuku za pružanje ovih usluga, kao i da im obezbedi potrebne materijale, formulare i ostalu sličnu opremu za pružanje ovih usluga. Društvo je dužno i da vrši stalni nadzor nad usklađenošću poslovanja zastupnika sa zakonima i drugim propisima koji se tiču pružanja usluge izvršenja novčane doznake. Zastupnici su dužni da poštuju odredbe ugovora koje zaključuje sa Društvom, kao i da obezbede doslednu primenu politika i procedura Društva u delu kojim se definiše njihovo poslovanje.

Društvo poseduje neophodne organizacione, kadrovske i tehničke preduslove da omogući proces pružanja platne usluge izvršavanja novčane doznake.

2. Proces pružanja usluge izvršavanja novčane doznake

Moneta pruža usluge prijema novca (u daljem tekstu: Doznaka prijema) i usluge slanja novca (u daljem tekstu: Doznaka slanja). Proces pružanja usluge izvršenja novčane doznake slanja i prijema novca koji je opisan u ovom dokumentu odnosi se na pružanje ovih usluga preko zastupnika Društva.

Društvo pruža Usluge preko sistema MoneyGram u domaćoj valuti (RSD) i u evrima (EUR)

pri čemu se sve eventualne konverzije valute slanja u odnosu na valutu odobrenja vrše po zvaničnom kursu MoneyGram-a.

Naknadu koja se za izvršene usluge naplaćuje od korisnika određuje MoneyGram i ta se naknada naplaćuje za iniciranje platne usluge izvršenja Doznake slanja.

Ovi Opšti uslovi poslovanja, Cenovnik naknada za usluge slanja novca i radna vremena poslovnica zastupnika čime je određen termin izvršenja novčanih doznaka smatraju se istovremeno Terminskim planom izvršenja usluga, moraju biti vidno istaknuti i na raspolaganju korisnicima na svim lokacijama zastupnika Društva i objavljeni na Internet stranici Društva, a korisnik može zahtevati i štampani primerak Opštih uslova poslovanja ili primerak uručen na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

Sve lokacije zastupnika Društva su dodatno obeležene i neophodna obaveštenja i brošure su postavljene u cilju informisanja i zaštite korisnika. Na svim lokacijama je vidno istaknuto poslovno ime i sedište Društva, poslovno ime i sedište zastupnika Društva, internet adresa i adresa elektronske pošte i broj telefona Društva, kao i podaci o organu koji vrši nadzor nad radom Društva, registru platnih institucija u kojem se vodi Društvo i brojem pod kojim se vodi. Sve navedene informacije su objavljene i na internet prezentaciji Društva.

Usluga se izvršava izdavanjem platnog naloga (Formular prijema i Formular slanja). Sastavni deo formulara su Odredbe i uslovi pod kojima se usluga pruža, koji su dostupni korisnicima usluga i mogu im pristupiti putem posebnog linka na formularu koji vodi do Opštih uslova poslovanja na Internet stranici Društva.

Usluga se može pružiti samo fizičkom licu starosti od 18 i više godina. Službenik identifikuje fizičko lice u njegovom prisustvu uvidom u odgovarajući važeći identifikacioni dokument.

Službenik je u obavezi da načini fotokopiju identifikacionog dokumenta, odnosno da pribavi očitani izvod ličnog dokumenta korisnika usluga uz obavezno navođenje na licu fotokopije sledećih podataka: datum i vreme, ime i prezime i potpis službenika koji je izvršio uvid u taj dokument. Takođe, za svaku transakciju u iznosu od EUR 1.000,00 odnosno dinarskoj protivvrednosti tog iznosa ili višem, bez obzira da li se radi o jednoj ili više povezanih transakcija korisnik usluga je dužan da se izjasni o poreklu imovine. Takođe, za svaku transakciju u iznosu od EUR 1.000,00 odnosno u dinarskoj protivvrednosti tog iznosa ili višem, bez obzira da li se radi o jednoj ili više povezanih transakcija, vrši se provera da li je korisnik usluge domaći ili strani funkcioner i ukoliko jeste, daje se korisniku usluge da popuni i potpiše Izjavu o identifikovanju funkcionera.

3. Platne usluge izvršavanja novčanih doznaka

3.1. Način i uslovi pružanja Usluge slanja novca

Ova usluga podrazumeva slanje novca koje se obavlja dolaskom korisnika usluga na lokaciju zastupnika Društva. Nakon što korisnik usluga saopšti potrebne podatke službeniku na šalteru zastupnika i nakon što se izvrši identifikacija korisnika usluga uvidom u važeći identifikacioni dokument, službenik evidentira i unosi podatke u MoneyGram aplikaciju. Nakon unosa i provere unetih podataka i uplate iznosa sredstava koji obuhvata iznos za transfer i naknadu za izvršenje usluge, Doznaka slanja u sistemu dobija svoj jedinstveni referentni broj.

Po dobijanju jedinstvenog referentnog broja, u MoneyGram aplikaciji se generiše formular, koji sadrži sve elemente koji su neophodni za izvršenje transakcije.

Formular se predaje pošiljaocu na potpis, nakon čega službenik isti overava na uobičajeni način. Jedan primerak overenog formulara predaje pošiljaocu, a drugi se čuva u arhivi za potrebe Društva. Potpisivanjem formulara pošiljalac potvrđuje da je upoznat da ne postoji mogućnost da se transakcija slanja novca izvrši nakon 90 dana, da je upozoren na mogućnosti prevare, da je jedini korisnik sredstava i da ne šalje novac u ime trećeg lica; da se slaže sa prikupljanjem, upotrebom, otkrivanjem i prenosom (uključujući i prekogranični prenos) svojih prikupljenih ličnih

podataka. Pošiljalac je odgovoran za tačnost i potpunost podataka koje daje radi izvršenja novčane doznake. Pošiljalac se upozorava da jedinstveni broj transakcije daje samo nameravanom primaocu.

3.2. Način i uslovi pružanja Usluge prijema novca

Ova usluga podrazumeva prijem novca u Republici Srbiji, u prostorijama i na lokacijama zastupnika Društva. Primalac novca mora da poseduje jedinstveni referentni broj novčane doznake i potrebne podatke kao što su: ime i prezime pošiljaoca, naziv države odakle je novac poslat i okvirni očekivani iznos za isplatu. Službenik unosi jedinstveni referentni broj u sistem MoneyGram-a čime verifikuje informacije koje je dobio od primaoca i ukoliko su podaci ispravni, transfer može da se realizuje nakon što se primalac identifikuje važećim identifikacionim dokumentom i nakon čega se lični podaci tog primaoca registruju u sistemu MoneyGram (ime i prezime, datum rođenja, adresa, vrsta prezentovanog identifikacionog dokumenta, rok važenja tog dokumenta, jedinstveni matični broj korisnika novčane doznake, odnosno druga odgovarajuća identifikaciona oznaka korisnika novčane doznake koji nema državljanstvo Republike Srbije (npr. broj pasoša ili evidencioni broj koji određuje nadležni državni organ) podatke o državljanstvu primaoca, naziv države iz koje se sredstva primaju, u svemu u skladu sa pozitivnim propisima Republike Srbije. Sistem proverava postojanje novčane doznake i vrši neophodne provere podataka, eventualnih rizika u vezi sprovođenja postupka sprečavanja pranja novca i finansiranja terorizma. Nakon što ovaj postupak bude uspešno okončan, službenik štampa formular generisan u sistemu MoneyGram-a.

Iznos naknade za izvršenje zahtevane platne transakcije nije naveden u formi prijema s obzirom da primalac ne plaća naknadu i da je naknada već plaćena od strane pošiljaoca prilikom iniciranja doznake slanja.

Korisnik usluge je dužan da pažljivo pročita i nakon toga potpiše ovaj formular, koji nakon toga potpisuje i na primeren način overava i službenik na lokaciji zastupnika. Jedan primerak formulara se predaje korisniku, a drugi se čuva u arhivi za potrebe Društva.

Sastavni deo formulara su Odredbe i uslovi pod kojima se usluga pruža, koji su dostupni korisnicima usluga i mogu im pristupiti putem posebnog linka na formularu koji vodi do Opštih uslova poslovanja na Internet stranici.

Novac se može isplatiti samo licu koje je navedeno kao primalac i koje raspolaže podacima o transakciji: o okvirnom iznosu uplaćenog novca, imenu i prezimenu pošiljaoca, jedinstvenom referentnom broju doznake i državi iz koje je poslat novac. Ovo lice mora službeniku dati na uvid odgovarajući identifikacioni dokument kojim se potvrđuje njegov identitet.

3.3. Odbijanje izvršenja platne transakcije, odgovornost i opoziv

Društvo ne može odbiti izvršenje platne transakcije ukoliko su ispunjeni svi uslovi utvrđeni Opštim uslovima poslovanja. Društvo može odbiti izvršenje platne transakcije ako postoji sumnja u autentičnost identifikacionog dokumenta, ako ne može da sprovede radnje i mere poznavanja i praćenja stranke kao i ako bi njeno sprovođenje bilo u suprotnosti sa propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma u kom slučaju je dužno da bez odlaganja obavesti korisnika usluga o odbijanju sprovođenja transakcije i razlozima za odbijanje, osim ako to obaveštavanje nije zabranjeno zakonom. U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Korisnik se obaveštava i o načinu za ispravku grešaka koje su uzrok odbijanja, ukoliko je to primenjivo.

Radi sprečavanja prevara ili krađe, a prvenstveno radi zaštite interesa samih korisnika, Društvo preduzima aktivnosti na edukaciji zastupnika o načinima sprečavanja eksternih prevara,

odnosno o potrebi zaštite i čuvanja poverljivosti svojih ličnih podataka i podataka o platnoj transakciji. Korisnicima usluga se posebno napominje da je neophodno da preduzmu sve mere opreza kako ne bi podatke o novčanoj doznaci odali trećim licima, da prenos novca obavljaju samo sa osobama s kojima se lično poznaju i dr. Ako postoji sumnja da su podaci o transakciji ukradeni ili izgubljeni ili da je u pitanju neki drugi način prevare ili krađe, korisnik je dužan da bez odlaganja o tome obavesti Društvo. U vezi s navedenim, Opšti uslovi poslovanja kao i formular za platnu transakciju slanja novca, pored ostalog, sadrže i informacije/upozorenje korisnicima o situacijama u kojima mogu biti žrtve prevare ili krađe, kao i informaciju o tome da u tim slučajevima ne izvršavaju doznaku slanja novca. Ako i pored tih upozorenja zastupnik izvrši platnu transakciju, smatraće se odgovornim za nastalu prevaru ili krađu.

Moneta neće biti odgovorna prema korisniku ukoliko se novčana doznaka ne izvrši zbog: (I) neuobičajenih ili nepredvidivih okolnosti izvan naše kontrole zbog kojih nismo mogli izbeći nastali događaj uprkos svim uložnim naporima - to može uključivati na primer: kašnjenje ili nemogućnost realizacije zbog štrajka, problem sa drugim sistemom ili mrežom, mehanički kvar ili nemogućnost obrade podataka, ili (II) naše obaveze u okviru važećih propisa u skladu sa kojima poslujemo.

Prema korisnicima usluga nećemo biti odgovorni ni za šta drugo osim za iznos Doznake slanja i iznos naplaćene naknade. Moneta neće biti odgovorna za bilo koje slučajne, indirektno, posebne ili posledične gubitke ili troškove koje pošiljalac može pretrpeti ili bilo koje poslovne gubitke poput izgubljene dobiti ili poslovne mogućnosti.

Naša Usluga namenjena je osobama starosti od 18 i više godina i ne može se koristiti u svrhe garancijskih depozita, obezbeđenja garancija ili za igre na sreću odnosno može se koristiti samo u svrhe koje zakon dozvoljava ili ne zabranjuje. Ako želite da otkazete Transfer i da zatražite povraćaj iznosa Transfera, možete to zatražiti od zastupnika ili nam se obratiti pisanim putem uz priloženu kopiju svog ispunjenog obrasca. Naš cilj je da takve zahteve obradimo što pre, ali svakako u periodu od 30 dana.

Transferi čiji je rok istekao: ako od nas tražite da obavimo Transfer koji nije preuzet u roku od 90 dana, sa Transferom ćemo postupati kao da se više ne može obaviti (u nastavku „Transfer čije je rok istekao“). Nakon tog perioda od 90 dana, nećemo imati nikakvu obavezu da obavimo Transfer čiji je rok istekao. Ako dođe do Transfera čiji je rok istekao, imate pravo na povraćaj iznosa Transfera čiji je rok istekao. Ako ustanovite da preneti iznos nije preuzet, kontaktirajte nas kako biste zatražili povraćaj novca.

Korisnik usluga može *opozvati* izvršenje doznake slanja novca 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 zastupnika ili da se obrati pisanim putem uz priloženu kopiju popunjenog obrasca Doznake slanja. Naš cilj je da takve zahteve obradimo što pre, ali svakako u periodu od 30 dana.

U slučaju da primalac novca ne podigne iznos na koji glasi doznaka u roku od 45 dana, transakcija se automatski blokira u sistemu MoneyGram-a. Društvo može da oslobodi ovu transakciju pozivanjem besplatnog broja korisničkog servisa MoneyGram International ili pozivanjem Korisničkog servisa Monete, nakon čega će se steći uslovi za povraćaj novca platiocu.

4. Podrška korisnicima

Korisnici se mogu obratiti Društvu za sva potrebna objašnjenja ili informacije neposredno u prostorijama na svim lokacijama zastupnika Društva, pozivanjem Korisničkog servisa, elektronskom poštom, dopisom ili na bilo koji prikladan način. Na isti način Društvu mogu dostaviti prigovor koji će se rešavati bez odlaganja. Korisnici koji ne budu zadovoljni načinom na koji je rešen prigovor, odnosno dostavljenom informacijom su obavešteni o načinu na koji mogu da ostvare svoje zakonsko pravo na prigovor, u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih

usluga a sve u skladu sa Obaveštenjem o načinu podnošenja prigovora. Obaveštenje o načinu podnošenja prigovora je istaknuto na svakoj lokaciji zastupnika Društva kao i na internet prezentaciji Društva. Prigovor se podnosi pisanim putem i podnosilac dobija potvrdu o podnetom prigovoru.

5. Zaštita podataka o ličnosti

U skladu sa ugovornim odredbama, kao i propisima koji regulišu pružanje platnih usluga kao i zaštitu podataka o ličnosti, svi podaci vezani za korisnika i transakcije se moraju čuvati kao poverljivi, a Društvo i zastupnici Društva su dužni da pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti postupaju u skladu sa svim propisima kojima se uređuje tajnost podataka i zaštita podataka o ličnosti. Takođe, dužni su da primene sve tehničke i organizacione mere u vezi sa bezbednošću i zaštitom ovih podataka od neovlašćenog pristupa, uništavanja, otkrivanja, prenosa, kopiranja, digitalnog zapisivanja ili drugih radnji. Društvo i zastupnici Društva mogu prikupljati i obrađivati navedene podatke radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi sa platnim uslugama.

Društvo je svojim osnivačkim aktom predvidelo da je dužno da kao poslovnu tajnu čuva podatke do kojih je u toku poslovanja došlo, a koji se odnose na korisnika platnih usluga, uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podatke o platnoj transakciji. Društvo i članovi njegovih organa, svi zaposleni i lica angažovana u Društvu, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup ovim podacima – ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima. Obaveza čuvanja poslovne tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne, u skladu sa zakonom. Takođe, Društvo je dužno da, u skladu sa zakonima koji se primenjuju u ovoj oblasti, osnivačkim aktom i drugim internim aktima, pri prikupljanju i obradi podataka o ličnosti, postupa u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. U skladu s tim, Društvo je dužno da obavesti korisnika o razlozima prikupljanja ovih podataka (izvršenje novčane doznake, evidencije i rok čuvanja podataka, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, potvrda ličnih podataka, otkrivanje prevara, i druga postupanja u skladu sa propisima) i da pribavi saglasnost korisnika za obradu tih podataka. Saglasnost za prikupljanje ovih podataka svaki korisnik daje potpisivanjem formulara za izvršenje novčane doznake, bilo Doznake slanja ili Doznake prijema. Društvo je dužno da obavesti korisnike i o obavezi čuvanja tih podataka kao poslovne tajne i slučajevima u kojima je dužno da podatke saopšti trećim licima.

Izjavom o privatnosti MoneyGram-a koja je objavljena na internet stranici MoneyGram-a: www.moneygram.com/intl/Documents/Privacy-Notice/MoneyGram-Global-Consumer-Notice-Privacy-03.12.2021-Serbian.pdf. opisane su prakse i smernice za zaštitu podataka korisnika usluga, bilo gde u svetu. Prikupljanje i obrada ličnih podataka se vrši kako bi moglo da se upravlja poslovanjem i vrši pružanje usluga kao i zato što je to obaveza u skladu sa važećim propisima. Lične informacije koje se prikupljaju mogu da uključe: ime i prezime, adresu, broj telefona, datum rođenja, jedinstveni matični broj korisnika novčane doznake, odnosno druga odgovarajuća identifikaciona oznaka korisnika novčane doznake koji nema državljanstvo Republike Srbije (npr. broj pasoša ili evidencioni broj koji određuje nadležni državni organ), informacije za potvrđivanje identiteta kao i dodatne informacije kao što su država rođenja ili trenutno državljanstvo. Podaci se mogu prikupljati direktno od korisnika usluge ali i iz drugih izvora (javne baze podataka, platforme društvenih mreža). Takođe, mogu se prikupljati i druge informacije, koje ne moraju da budu lični podaci korisnika usluga i to putem korisnikovog internet pretraživača, posredstvom IP adrese, putem mobilne aplikacije MoneyGram i sa fizičke lokacije uređaja. Lične i druge informacije se koriste isključivo za legitimne poslovne interese. Prikupljene podatke MoneyGram može da deli sa svojim zastupnicima, dobavljačima i ostalim trećim licima u slučaju statusnih promena u MoneyGram-u. Takođe, moguće je da se koriste treća lica u cilju reklamiranja proizvoda i usluga posredstvom uređaja korisnika (mobilni telefon i personalni kompjuter), uz

mogućnost odjave korisnika u svakom trenutku od ovih usluga. Bezbednost podataka je obezbeđenja korišćenjem adekvatnih organizacionih, tehničkih i administrativnih mera za zaštitu ličnih i drugih podataka. Korisnik usluge uvek može da pristupi svojim podacima kao i da zahteva izmenu, ažuriranje, obustavu, ograničenje ili brisanje datih ličnih podataka. Ovo se čini uspostavljanjem preko email adrese: privacyprogramoffice@moneygram.com. Podaci korisnika se čuvaju samo onoliko vremena koliko je neophodno u svrhu za koju su prikupljeni. Sedište MoneyGram se nalazi u Sjedinjenim Američkim Državama. Kada korisnici komuniciraju sa MoneyGram-om treba da budu svesni da svi lični i drugi podaci mogu biti preneti u SAD za obradu i skladištenje. Lične informacije prikupljene u Evropskom ekonomskom prostoru su pod kontrolom „MoneyGram International SPRL“ u Briselu, Belgija, a podaci naših korisnika usluga izvršavanja novčanih doznaka se nalaze na serveru u Evropskoj Uniji, odnosno u Republici Poljskoj. MoneyGram sprovodi adekvatne mere, kao što su ugovorne odredbe u skladu sa modelima koje je odobrila Evropska komisija, za međunarodni prenos ličnih podataka prikupljenih u EEP i Švajcarskoj. MoneyGram je u obavezi da objavi svaku izmenu svoje prakse u ovoj oblasti, što će biti blagovremeno objavljeno na sajtu MoneyGram-a kao i na sajtu Monete.

6. Zaštita novčanih sredstava korisnika

Zbog prirode usluge, nema potrebe da Društvo štiti novčana sredstva korisnika usluga pri transakciji prijema novčanih doznaka. Kada lice iz inostranstva pošalje novac u Republiku Srbiju, sledeće situacije su moguće: korisnik usluga koji prima novac (doznaku) može posetiti lokaciju zastupnika Društva, može posetiti drugog MoneyGram-ovog predstavnika u Srbiji a moguće je da pošiljalac otkáže novčanu doznaku pre realizacije.

Izvršenje Doznake prijema je moguće samo u slučaju kada primalac doznake, u poslovnicu zastupnika Društva, uz saopštavanje neophodnih podataka (jedinstveni referentni broj novčane doznake, ime i prezime primaoca, važeća identifikaciona isprava, okvirni iznos očekivane novčane doznake) prezentuje sopstveni važeći lični identifikacioni dokument. Nakon toga slede aktivnosti: zaposleni pravilno identifikuje korisnika usluga, unese potrebne informacije u operativni sistem MoneyGram i obavi neophodne radnje koje uključuju štampanje odgovarajućeg formulara, obezbeđivanje potpisa korisnika usluga i isplatu sredstava novčane doznake korisniku.

Ukoliko, iz bilo kojih razloga navedena transakcija ne bude izvršena, ista će ostati na raspolaganju u MoneyGram-ovoj bazi podataka do isteka predviđenog roka ili povlačenja transakcije od strane pošiljaoca, uz mogućnost da korisnik usluga preuzme doznaku kasnije u nekoj od lokacija mreže zastupnika Monete ili kod drugog predstavnika MoneyGram-a. Ukoliko se nijedno od pomenuta dva ne ostvari, pošiljalac može otkazati transakciju pre nego što je isplata izvršena i na taj način povratiti svoj novac.

S obzirom na to da se Doznake slanja izvršavaju u skoro realnom vremenu, Društvo neće dolaziti u situaciju da novčana sredstva korisnika ne prenese primaocu ni narednog poslovnog dana. Naime, odmah nakon što je završen postupak iniciranja Doznake slanja (pošiljalac saopštava potrebne podatke službeniku kod zastupnika, predaje identifikacioni dokument na uvid, zaposleni unosi i obrađuje podatke u operativnom softveru MoneyGram-a) novčana doznaka u sistemu dobija svoj jedinstveni referentni broj koji se saopštava korisniku i transakcija se sa stanovišta Društva smatra završenom. Primalac novčanih sredstava koji raspolaže potrebnim podacima će moći ta sredstva da podigne u državi prijema u realnom vremenu, u skladu sa odabranim tipom usluge od strane pošiljaoca u pogledu vremenskog roka za izvršenje novčane doznake.

7. Zaštita korisnika od prevara

Korisnici se upozoravaju da su prevare moguće kada osobe kojima se šalje novac nisu poznate. Korisnici se naročito upozoravaju da ne šalju novac preko MoneyGram-a:

- komunalnom preduzeću (na primer, pružaocima telefonskih usluga, internet usluga ili dobavljačima električne energije),
- nekome koga ne poznajete lično ili čiji identitet ne možete da potvrdite,
- za internet kupovinu bilo koje vrste, za preuzimanje nasleđstva ili za preuzimanje dobitaka od lutrije ili nagrada,
- u cilju dokazivanja trećem licu da na raspolaganju imate sredstva za kupovinu automobila ili druge robe, za iznajmljivanje nepokretnosti ili odobrenje kredita ili pozajmice bilo koje vrste, jer vas navedeno može dovesti u rizik od prevare,
- da ne prosleđuju ni u kom slučaju detalje o svojoj transakciji bilo kome osim predviđenom primaocu.

Korisnici koji smatraju da su žrtve prevare mogu da prijave prevaru besplatnim pozivanjem MoneyGram-ovog broja: (800) 926-9400 ili pak pozivanjem broja Monete: +381 11 288 0 222.

8. Završne odredbe

Opšti uslovi poslovanja platne institucije Moneta Financial Services doo Beograd se primenjuju počev od 17.03.2023. godine. Danom početka primene ovih Opštih uslova poslovanja prestaje da se primenjuje dokument istog naziva br. 384 od 17.03.2022. godine.

Ovaj dokument je za eksternu upotrebu.