



## 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) kao korisnik možete podneti:

- poštom u pisanoj formi – upućenom na adresu sedišta Društva u Beogradu, ul. Vitezova Karađorđeve Zvezde br.85/36 Beograd-Zvezdara (Mirijevo) ili lično u poslovnim prostorijama zastupnika Društva koji je davalac usluga,
- preko internet prezentacije Društva i kontakt forme koja se nalazi na adresi: [www.monetars.rs](http://www.monetars.rs),
- elektronskom poštom (imejlom) na adresu: [moneta@monetars.rs](mailto:moneta@monetars.rs).

Društvo je dužno da Vaš pisani prigovor kao korisnika primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj se nude usluge korisnicima i da Vam, na 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 kao korisnik nameravate 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 podneti pisanim putem. U poslovnim prostorijama u kojima se korisnicima nude usluge iz poslovne delatnosti Društva, odnosno poslovnim prostorijama zastupnika Društva, na vidnom mestu treba da bude istaknuto obaveštenje o načinu podnošenja prigovora Društvo, obrazac za podnošenje prigovora, kao i potvrda o prijemu prigovora. Obaveštenje iz prethodnog stava Društvo postavlja i na svojoj internet prezentaciji. Ukoliko ste kao korisnik podneli prigovor preko internet prezentacije Društva ili elektronskom poštom, Društvo je dužno da odmah potvrdi prijem prigovora. Ako ste podneli 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 treba da sadrži Vaše podatke kao korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Društvom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje tog prigovora. Kao korisnik imate pravo da podnesete prigovor na način propisan ovim Obaveštenjem u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda Vašeg prava ili pravnog interesa. Ako ste podneli prigovor po isteku roka iz prethodnog stava, Društvo je dužno da Vas 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 Vaš prigovor ako smatra da je osnovan.

#### 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, 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 Vas kao korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Obaveštenje će sadržati razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u propisanom roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen. Odgovor Društva treba da bude potpun, jasan i razumljiv za Vas kao korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti. Ukoliko Društvo prigovor oceni kao osnovan, obavestice Vas kao korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

#### 3. Pravna pouka

Kao korisnik imate pravo da, ukoliko ste nezadovoljni odgovorom na prigovor ili on nije dostavljen u propisanom roku, podnesete pritužbu Narodnoj banci Srbije na te okolnosti pisanim putem u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Pritužbu možete dostaviti Narodnoj banci Srbije poštom na adresu: Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, Beograd ili Poštanski fah 712 Beograd, ili elektronskom poštom na adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs). Uz pritužbu je potrebno da Narodnoj banci Srbije dostavite prigovor koji ste uputili Društvu kao platnoj instituciji, odgovor Društva (ukoliko Vam je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz Vašeg prigovora. Ako pritužbu dostavljate preko punomoćnika, uz pritužbu je neophodno da, pored napred navedene dokumentacije, dostavite i posebno punomoćje kojim kao korisnik ovlašćujete punomoćnika da u Vaše ime i za Vaš račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad Društva kao davaoca usluga i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim dajete odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Vas a predstavljaju poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

#### 4. Naknade

Društvo ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove koji eventualno mogu nastati u postupanju po prigovoru korisnika.

U Beogradu, 19.09.2023. godine