

OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA PLATNIH USLUGA

Korisnik platnih usluga ima pravo da podnese prigovor na rad Javnog preduzeća „Pošta Srbije“, Beograd (u daljem tekstu: Pošta) ukoliko smatra da se Pošta ne pridržava odredaba zakona koji reguliše zaštitu korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju platne usluge, opštih uslova poslovanja i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge.

Korisnik ima pravo da podnese prigovor **u roku od tri godine** od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Prigovor se može podneti:

- elektronskom poštom na e-mail: brigaokorisnicima@posta.rs,
- preko Internet stranice Pošte: www.posta.rs u delu Kontakti,
- u svim jedinicama poštanske mreže: popunjavanjem odgovarajućeg obrasca,
- poštom na adresu: Javno preduzeće „Pošta Srbije“, Beograd, Takovska 2, Beograd.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos korisnika sa Poštom, kao i razloge za podnošenje prigovora.

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

Pošta je dužna da razmotri prigovor korisnika i da dostavi pismeni odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ako Pošta ne može da dostavi odgovor u tom roku iz razloga koji ne zavise od njene volje, rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Pošta dužna da pismeno obavesti korisnika u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti predlog za posredovanje ili pritužbu u pismenoj formi u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Korisnik uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Pošti, odgovor Pošte i prateću dokumentaciju.

Narodna banka Srbije obaveštava korisnika o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od tri meseca od dana njenog prijema, a u složenijim predmetima taj rok se može produžiti za najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da korisnika pismeno obavesti pre isteka roka od tri meseca od dana prijema pritužbe. U obaveštenju Narodna banka Srbije ukazaće korisniku na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s Poštom u postupku posredovanja, opisati taj postupak i rokove za njegovo sprovođenje, te naznačiti da se ovaj postupak sprovodi bez naplaćivanja naknade.

VAŠA POŠTA SRBIJE