OBAVEŠTENjE
O NAČINU PODNOŠENjA PRIGOVORA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Korisnik finansijskih usluga ima pravo da podnese prigovor na rad Pošte Srbije d.o.o, Beograd (u daljem tekstu: Pošta Srbije) ako smatra da se Pošta Srbije ne pridržava propisa kojima se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga 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 Srbije: www.posta.rs, u delu Korisnički servis,
- u svim jedinicama poštanske mreže (poštama): popunjavanjem odgovarajućeg obrasca,
- poštom na adresu: Pošta Srbije d.o.o, 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 Srbije je dužna da razmotri prigovor i dostavi odgovor korisniku u pisanoj ili elektronskoj formi u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ako Pošta Srbije ne može da dostavi odgovor u tom roku iz objektivnih razloga, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Pošta Srbije dužna da pisanim ili elektronskim putem 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 Srbije, odgovor Pošte Srbije 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 Srbije u postupku posredovanja, opisati taj postupak i rokove za njegovo sprovođenje, te naznačiti da se ovaj postupak sprovodi bez naplaćivanja naknade.

VAŠA POŠTA SRBIJE