



ОБАВЕШТЕЊЕ О НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Корисник финансијских услуга има право да поднесе приговор на рад Поште Србије д.о.о, Београд (у даљем тексту: Пошта Србије) ако сматра да се Пошта Србије не придржава прописа којима се уређује заштита корисника финансијских услуга и добрих пословних обичаја који се односе на те услуге.

Корисник има право да поднесе приговор **у року од три године** од дана када је учињена повреда његовог права или правног интереса.

Приговор се може поднети:

- електронском поштом на е-mail: brigaokorisnicima@posta.rs,
- преко Интернет странице Поште Србије: www.posta.rs, у делу Кориснички сервис,
- у свим јединицама поштанске мреже (поштама): попуњавањем одговарајућег обрасца,
- поштом на адресу: Пошта Србије д.о.о, Београд, Таковска 2, Београд.

Приговор треба да садржи податке из којих се несумњиво може утврдити однос корисника са Поштом, као и разлоге за подношење приговора.

Пошта не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Пошта Србије је дужна да размотри приговор и достави одговор кориснику у писаној или електронској форми у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно, ако Пошта Србије не може да достави одговор у том року из објективних разлога, тај рок се може продужити за највише 15 дана, о чему је Пошта Србије дужна да писаним или електронским путем обавести корисника у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Ако је незадовољан одговором на приговор или му тај одговор није достављен у прописаном року, корисник може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије поднети предлог за посредовање или притужбу у писменој форми у року од 6 месеци од дана пријема одговора или протеча рока за његово достављање. Корисник уз притужбу доставља приговор који је упутио Пошти Србије, одговор Поште Србије и пратећу документацију.

Народна банка Србије обавештава корисника о налазу по притужби најкасније у року од три месеца од дана њеног пријема, а у сложенијим предметима тај рок се може продужити за највише три месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да корисника писмено обавести пре истека рока од три месеца од дана пријема притужбе. У обавештењу Народна банка Србије указује кориснику на могућност вансудског решавања спорног односа с Поштом Србије у поступку посредовања, описати тај поступак и рокове за његово спровођење, те назначити да се овај поступак спроводи без наплаћивања накнаде.

ВАША ПОШТА СРБИЈЕ