

2025

Business Integration and Business Intelligence

Bulevar knjaza Danila Petrovića bb
81000 Podgorica
Crna Gora



Tip dokumenta: Podrška klijentima i način
podnošenja prigovora

Podgorica, 28. avgust 2025.

**[Podrška klijentima i način podnošenja prigovora za Platnu Instituciju
“Business Integration and Business Intelligence” DOO Podgorica]**

Podrška klijentima i način podnošenja i rješavanja prigovora

Business Integration and Business Intelligence DOO Podgorica (u daljem tekstu: Platna institucija) je dužna da osigura zaštitu prava i interesa korisnika donošenjem i dosljednom primjenom Opštih uslova poslovanja i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni s propisima i zasnovani na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku, pridržavajući se principa zaštite korisnika i to:

- 1) prava na ravnopravan odnos korisnika s davaocem finansijskih usluga,
- 2) prava na zaštitu od diskriminacije,
- 3) prava na informisanje,
- 4) prava na ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive i
- 5) prava na prigovor i obeštećenje.

PODRŠKA KLIJENTIMA

Platna institucija organizuje i pruža podršku klijentima na sledeće načine:

- Jasno i transparentno istaknutim Opštim uslovima poslovanja i tarifnikom usluga,
- Jasno i transparentno istaknutom Politikom zaštite ličnih podataka, linkovima za prigovore i ostalim dokumentima od značaja za klijenta,
- Obezbeđenjem više različitih kanala komunikacije sa klijentom:
 - Kontakt centar: +382 20 657 411,
 - E-mejl: podrška@2bi.me, kiosk@2bi.me,
 - Društvene mreže
 - FB [Digitalni Kiosk | Podgorica | Facebook](#)
 - Instagram [DIGITALNI KIOSK \(@digitalni kiosk\)](#) • Instagram photos and videos
 - Web sajt: <https://www.2bi.me>

PRAVO NA PRIGOVOR

Klijent ima pravo na prigovor na usluge koje nudi i izvršava Business Integration and Business Intelligence DOO Podgorica u skladu sa Zakonom o platnom prometu i Zakonom o zaštiti potrošača korisnika finansijskih usluga.

Klijent prigovor može podnijeti pružaocu platnih usluga – Platnoj instituciji: Business Integration and Business Intelligence DOO Podgorica ukoliko smatra da mu je povrijeđeno neko pravo odnosno, ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredbi relevantnih zakona, Opštih uslova poslovanja i ne posluje u skladu sa dobrim poslovnim običajima.

Platna institucija je u obavezi da korisniku platnih usluga dostavi odgovor na prigovor na crnogorskom jeziku, najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom mediju.

Ukoliko pružalac usluga nije u mogućnosti da dostavi odgovor podnosiocu prigovora u roku od 8 dana zbog razloga na koje ne može da utiče, dužan je da u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, dostavi obavještenje sa obrazloženjem razloga za kašnjenje odgovora na prigovor i da navede rok za odgovor koji ne smije biti duži od 30 dana od dana prijema prigovora.

Postupak rješavanja po prigovoru vrši se bez naknade.

PODNOŠENJE PRIGOVORA

Korisnici mogu podnijeti pisani prigovor na jedan od sljedećih načina:

- U papirnoj formi poštom na adresu: Business Integration and Business Intelligence DOO Podgorica, Bulevar knjaza Danila Petrovića bb, 81000 Podgorica
- Elektronskim putem slanjem prigovora na e-mail: prigovori@2bi.me
- putem internet stranice Platne institucije: www.2bi.me
- preko Kontakt Centra: **+382 20 657 411**

Prigovor podnesen na drugi način neće biti razmatran, a Korisnik će biti upućen na moguće načine podnošenja prigovora.

Prigovor treba da sadrži dovoljno podataka za identifikaciju korisnika i dostavljanje odgovora Platne institucije na podnijeti prigovor, koji obuhvataju:

- Lične podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika i to:
 - ime i prezime,
 - JMBG,
 - kontakt podatke:
 - e-mail,

- adresa prebivališta,
- kontakt telefon,
- Razlog podnošenja prigovora.

Korisnik platne usluge može podnijeti prigovor u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda korisnikovog prava ili pravnog interesa. Neblagovremene prigovore Platna institucija nije u obavezi da razmatra, o čemu će obavijestiti korisnika u pisanoj formi.

PRIGOVOR CENTRALNOJ BANCII CRNE GORE

Ako Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, prije pokretanja sudskog spora, Centralnoj bancii Crne Gore (dalje: CBCG) podnese prigovor u pisanoj formi.

Prigovor CBCG može podnijeti u na adresu: Bulevar sv. Petra Cetinjskog br. 6. 81000 Podgorica sa naznakom: PRIGOVOR ZA CBCG. Uz prigovor CBCG, potrebno je dostaviti prigovor upućen Platnoj instituciji, odgovor Platne institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu vrednovati navodi iz prigovora.

ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Pored prava na prigovor, Korisnik može pristupiti alternativnom rješavanju spora, u cilju vansudskog rješavanja spornog odnosa. Postupak alternativnog rješavanja sporova se može pokrenuti u skladu sa Zakonom o alternativnom rješavanju sporova.

Za sve dodatne informacije molimo klijente da kontaktiraju Kontakt centar na telefon: +382 20 657 411 ili pošalju e-mail na adresu: kiosk@2bi.me