

## **ZASTAVA ISTRABENZ LIZING**

Društvo sa ograničenom odgovornošću za obavljanje lizing  
poslova  
Bulevar despota Stefana 12  
11000 Beograd

# **OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJE PRIGOVORA DAVAOCU LIZINGA, NJEVOVOG POSTUPANJA PO PODNETOM PRIGOVORU KAO I O MOGUĆNOSTI I NAČINU PODNOŠENJA PRITUŽBE NARODNOJ BANCI SRBIJE**

U Beogradu

20.mart 2015

1. Odlukom o postupanju davaoca finansijskih usluga po prigovoru korisnika finansijskih usluga i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tih korisnika ( Sl.glasnik RS br.25/2015- u daljem tekstu: Odluka ) bliže se propisuju način podnošenja prigovora korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: korisnik ) davaocu finansijskih usluga i način postupanja davaoca finansijskih usluga po tom prigovoru, kao i način podnošenja pritužbe korisnika Narodnoj banci Srbije ( u daljem tekstu: pritužba) i postupanje Narodne banke Srbije po pritužbi korisnika.

Davaocem finansijske usluge, u smislu ove odluke, smatra se davalac finansijskog lizinga ( u daljem tekstu: Društvo)

### ***Način podnošenja prigovora i postupanje Društva po prigovoru korisnika***

2. Ukoliko korisnik smatra da se Društvo ne pridržava odredaba zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ( Sl.glasnik RS 36/2011 i 139/2014 u daljem tekstu: Zakon), drugih propisa kojima se uređuju usluge finansijskog lizinga, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom, može u skladu sa Odlukom, podneti prigovor na rad Društva u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama Društva, poštom na adresu: Zastava Istrabenz lizing doo, Bulevar despota Stefana 12,11000 Beograd, preko internet prezentacije Društva **www.zastavaistrabenzlizing.rs**, odnosno elektronskom poštom (imejlom) na **office@zastavaistrabenzlizing.rs**. Društvo je dužno da pismeni prigovor korisnika primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge korisnicima i da korisniku, na njegov zahtev, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog u Društvu koje je prigovor primilo.

Ako korisnik namerava da podnese prigovor usmeno, Društvo je dužno da ga upozori da ono nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

U poslovnim prostorijama u kojima korisnicima nudi usluge, Društvo mora na vidnom mestu istaknuti obaveštenje o načinu podnošenja prigovora Društvu, njegovog postupanja po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe.

Ovo obaveštenje Društvo je dužno da postavi i na svojoj internet prezentaciji, uz obaveznu naznaku svoje adrese za prijem elektronske pošte na koju korisnik može podneti prigovor.

Ako je korisnik podneo prigovor preko internet prezentacije Društva ili elektronskom poštom, Društvo je dužno da odmah potvrdi prijem prigovora.

Ako je korisnik podneo 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 sadrži podatke korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Društvom na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.

3. Korisnik ima pravo da podnese prigovor na način propisan tačkom 2. ove odluke u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Ako je korisnik podneo prigovor po isteku roka iz stava 1. Ove tačke, Društvo je dužno da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka, zbog čega ono nema obavezu da ga razmatra.

Dostavljanje obaveštenja iz stava 2. ove tačke ne sprečava Društvo da razmotri i/ili prihvati prigovor korisnika ako smatra da je osnovan.

4. Društvo je dužno da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pismeni odgovor na način utvrđen u tački 2. ove odluke najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno od stava 1. ove tačke, ako Društvo ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Društvo dužno da pismeno obavesti korisnika na način utvrđen u tački 2. ove odluke u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Obaveštenje iz stava 2. ove tačke sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku iz stava 1. ove tačke, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

5. Odgovor Društva treba da bude potpun, jasan i razumljiv za korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ako Društvo prigovor oceni kao osnovan, obavestiće korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uloženi otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Društvo je dužno da u odgovoru ukaže korisniku na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

6. Društvo je dužno da postupak po prigovoru sprovodi u skladu sa Zakonom, ovom odlukom i svojim internim aktima.

Društvo ne može korisniku naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

7. Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tačke 4. ove odluke, korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti predlog za posredovanje ili pritužbu – u pismenoj formi.

***Postupanje Narodne banke Srbije kada joj je korisnik podneo prigovor bez prethodnog obraćanja Društvu***

8. Ako korisnik dostavi prigovor Narodnoj banci Srbije, a ne Društvu – Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz tog prigovora, već će ga, najkasnije narednog radnog dana od dana prijema, proslediti Društvu, radi razmatranja i dostavljanja odgovora korisniku, na način i u roku propisanim ovom odlukom, o čemu će istovremeno obavestiti korisnika.

U slučaju iz stava 1. ove tačke, Društvo je dužno da odgovor upućen korisniku istovremeno dostavi i Narodnoj banci Srbije.

### ***Postupanje Narodne banke Srbije po predlogu za posredovanje pre podnošenja pritužbe***

9. Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u roku propisanom ovom odlukom, sporni odnos između korisnika i Društva može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik ne može podneti pritužbu, osim ako je ovaj postupak okončan obustavom ili odustankom.

Ako je na predlog korisnika pokrenut postupak posredovanja pre podnošenja pritužbe, rok propisan u tački 11. ove odluke ne teče dok traje taj postupak.

### ***Način podnošenja pritužbe i postupanje Narodne banke Srbije po pritužbi***

10. Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu ako je nezadovoljan odgovorom Društva ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku propisanom Zakonom – u pismenoj formi, poštom na adresu: **NARODNA BANKA SRBIJE, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712** ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije: **[zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)**

Korisnik uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio Društvu, njegov odgovor (ako ga je Društvo dostavilo) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

11. Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Ako je korisnik podneo pritužbu nakon isteka roka iz stava 1. ove tačke ili nakon pokretanja sudskog spora iz razloga zbog kojih je podneo pritužbu, Narodna banka Srbije neće razmatrati pritužbu, o čemu će obavestiti korisnika.

12. Nakon prijema pritužbe, Narodna banka Srbije će, najkasnije u roku od osam dana od dana tog prijema, dopisom zatražiti od Društva da se izjasni o navodima iz pritužbe, o čemu će istovremeno obavestiti korisnika.

13. Društvo je dužno da se o navodima iz pritužbe izjasni u pismenoj formi, u roku koji Narodna banka Srbije odredi u dopisu iz tačke 12. ove odluke a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema tog dopisa, kao i da dostavi dokaze kojima se potvrđuju navodi iz izjašnjenja.

Po prijemu izjašnjenja iz stava 1. ove tačke, odnosno po proteku roka iz tog stava, Narodna banka Srbije može od Društva zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

Ako se Društvo u propisanom roku ne izjasni, odnosno ne dostavi dokaze, u skladu sa st. 1. i 2. ove tačke, Narodna banka Srbije može, bez obzira na dalje postupanje po pritužbi, rešenjem novčano kazniti Društvo u skladu s članom 43. stav 5. Zakona.

14. 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 može se 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 iz stava 1. ove tačke, Narodna banka Srbije ukazaće korisniku na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s Društvom u postupku posredovanja koji se sprovodi u skladu s članom 44. Zakona, opisati taj postupak i rokove za njegovo sprovođenje, te naznačiti da se ovaj postupak sprovodi bez naplaćivanja naknade.

15. Ako je u toku postupanja po pritužbi korisnika pokrenut postupak posredovanja – Narodna banka Srbije zastaće s postupanjem po toj pritužbi, odnosno obustaviće to postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

16. Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade, s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku strane snose same (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo s posla itd.).

Ova odluka stupa na snagu 27.marta 2015.

**ZASTAVA ISTRABENZ LIZING doo**  
**IZVRŠNI ODBOR**

**Predsednik**  
**Božidar Milojičić**

