

## **ZASTAVA ISTRABENZ LIZING**

Društvo sa ograničenom odgovornošću za obavljanje lizing poslova

Bulevar despota Stefana 12

11000 Beograd

# **OBAVEŠTENJE DRUŠTVA O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA DAVAOCU LIZINGA, NJEGOVOG POSTUPANJA PO TOM PRIGOVORU, NAČINU PODNOŠENJA PRITUŽBE KORISNIKA NARODNOJ BANCI SRBIJE I NJENOM POSTUPANJU PO TOJ PRITUŽBI**

U Beogradu

februar 2019.

## ***Uvodne odredbe***

1. Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga („Sl.glasnik RS“ br.1/2019 - u daljem tekstu: Odluka) bliže se propisuju način podnošenja prigovora korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: korisnik) davaocu finansijskih usluga i način postupanja davaoca usluga po tom prigovoru, način podnošenja pritužbe korisnika Narodnoj banci Srbije i njeno postupanje po toj pritužbi.

2. Pojedini pojmovi, u smislu ove odluke, imaju sledeće značenje:

1) korisnik je:

– fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge ili se davaocu usluga obratilo radi korišćenja finansijskih usluga, i to: fizičko lice koje finansijske usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti, preduzetnik i poljoprivrednik,

2) davalac usluga, u smislu ove odluke, je davalac finansijskog lizinga ( u daljem tekstu: Društvo)

3) sredstvo komunikacije na daljinu je svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva davaoca usluge i korisnika (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks i telefon).

Korisnikom, u smislu ove odluke, smatra se i davalac sredstva obezbeđenja potraživanja davaoca usluge prema korisniku iz stava 1. odredba pod 1) alineja prva ove tačke po osnovu korišćenja finansijske usluge.

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

3. Prigovor na rad Društva korisnik može podneti u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, i to u pisanoj formi – u poslovnim prostorijama Društva, poštom na adresu Bulevar despota Stefana 12, 11000 Beograd, preko internet prezentacije Društva [www.zastavaistrabenzlizing.rs](http://www.zastavaistrabenzlizing.rs) ili elektronskom poštom (imejlom) na [office@zastavaistrabenzlizing.rs](mailto:office@zastavaistrabenzlizing.rs).

Društvo je dužno da omogući korisniku da podnese prigovor na bilo koji od načina utvrđen u stavu 1. ove tačke, a može im omogućiti da prigovor podnesu i na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema prigovora i njegova sadržina.

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, Davalac usluga je dužan da korisniku omogući da prigovor podnese na isti način, odnosno

korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Upravni odbor Društva je doneo odluku da ne pruža usluge finansijskog lizinga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu.

Ako je korisnik prigovor podneo 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 on nema obavezu da ga razmatra.

Dostavljanje obaveštenja iz stava 5. ove tačke ne sprečava Društvo da razmotri i/ili prihvati prigovor korisnika ako smatra da je osnovan.

4. Prigovor sadrži podatke korisnika iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Društvom na koga se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje tog prigovora

5. U poslovnim prostorijama u kojima korisnicima nudi usluge, Društvo je dužno da na vidnom mestu istakne obaveštenje o načinu podnošenja prigovora, njegovom postupanju po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Društvo je dužno da na početnoj stranici svoje internet prezentacije omogući korisniku da pristupi formi za podnošenje prigovora i to postavljanjem na lako uočljivom mestu linka za koji je jasno označeno da se odnosi na prigovore korisnika.

Društvo je dužno da u delu svoje internet prezentacije koji se odnosi na prigovore korisnika postavi i obaveštenje iz stava 1. ove tačke, uz obaveznu naznaku svoje adrese za prijem imejla na koju korisnik može podneti prigovor.

6. Društvo je dužno da pismeni prigovor primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge korisnicima i da korisniku izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Društva 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.

Izuzetno od stava 2. ove tačke, u slučaju iz tačke 3. stav 3. Ove odluke kada je prigovor podnet usmeno korišćenjem telefona – Društvo je dužno da taj prigovor evidentira, unošenjem u odgovarajuću evidenciju podataka o korisniku, sadržini prigovora, kaoi datumu i vremenu prijema prigovora.

7. Ako je korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Društva, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku iz tačke 3. stav 2. ove odluke, kao i u slučaju iz tačke 6. stav 4. ove odluke – Društvo je dužno da imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrdi prijem prigovora.

Potvrda iz stava 1. ove tačke sadrži naročito podatke o korisniku, sadržinu prigovora, kao i datum i vreme prijema prigovora.

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

8. Društvo je dužno da razmotri prigovor i da korisniku dostavi pismeni odgovor na način utvrđen u tački 9. 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 9. 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.

9. Društvo može odgovor na prigovor dostaviti u pismenoj formi – poštom ili u elektronskom obliku – ako je korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Društva, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku iz tačke 3. stav 2. Ove odluke, kao i u slučaju da se korisnik sa ovakvim načinom dostavljanja izričito saglasio.

Ako je u elektronskom obliku – odgovor iz stava 1. ove tačke mora biti potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

10. 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 uložen 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.

11. Društvo je dužno da postupak po prigovoru sprovodi u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: Zakon), ovom odlukom i svojim internim aktima.

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

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

12. Korisnik može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije ako je nezadovoljan odgovorom Društva ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tačke 8. ove odluke, i to u pismenoj formi – poštom ili imejlom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji.

Rok za podnošenje pritužbe je šest meseci od dana prijema odgovora iz stava 1. ove tačke ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

13. Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju korisnika (ime, prezime i adresa, odnosno za pravna lica poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika) i Društva (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa korisnika s Društvom, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva.

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.

Ako se dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se, pored dokumentacije iz stava 2. ove tačke, dostavlja i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad Društva i preuzima radnje u postupku po toj pritužbi, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se na njega odnose a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ako je pritužba neuredna (ne sadrži podatke i navode iz stava 1. ove tačke ili dokumentaciju iz st. 2. i 3. ove tačke ili je nerazumljiva), Narodna banka Srbije će u roku od osam dana od dana prijema pritužbe pozvati korisnika pismenim putem da u određenom roku pritužbu uredi.

14. Narodna banka Srbije neće razmatrati pritužbu:

- koja joj je upućena pre nego što je prigovor dostavljen Društvu, tj. pre isteka roka za odgovor na taj prigovor;
- koja je podneta nakon isteka roka iz tačke 12. stav 2. Ove odluke;
- koja je podneta nakon pokretanja sudskog spora, odnosno čiji je predmet sporno pitanje povodom koga se vodi ovaj spor ili je spor povodom tog pitanja pravnosnažno okončan;
- iz čije sadržine jasno proizlazi da njen cilj nije zaštita prava i interesa korisnika koji je podneo pritužbu, odnosno ako korisnik zloupotrebljava pravo na pritužbu, naročito zbog toga što pritužba ima pretežno nerazumnu, neozbiljnu ili uvredljivu sadržinu;
- koja sadrži iste navode i/ili zahteve kao i pritužba istog korisnika po kojoj se već postupalo;
- ako postoji očigledna nesrazmera između vrednosti predmeta pritužbe i troškova postupka.

U slučaju iz stava 1. alineja prva ove tačke, Narodna banka Srbije će pritužbu proslediti Društvu, radi razmatranja i dostavljanja odgovora korisniku na način i u roku propisanim ovom odlukom, o čemu će istovremeno obavestiti i korisnika. Društvo je dužno da odgovor upućen ovom korisniku istovremeno dostavi i Narodnoj banci Srbije.

U slučaju iz stava 1. alineja druga do šesta ove tačke, Narodna banka Srbije će korisnika u roku od osam dana od dana prijema pritužbe obavestiti o tome da navode iz pritužbe neće razmatrati i razlozima za to.

15. Nakon prijema uredne 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.

16. Društvo je dužno da se izjasni o navodima iz pritužbe u pismenoj formi, u roku koji Narodna banka Srbije odredi u dopisu iz tačke 15. 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.

17. U postupku po pritužbi Narodna banka Srbije utvrđuje da li se Društvo pridržava odredaba Zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge, kao i obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom, pri čemu nije ograničena zahtevom korisnika.

Pod drugim propisima kojima se uređuju finansijske usluge iz stava 1. ove tačke podrazumevaju se zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i zakoni kojima se uređuju finansijske usluge kod ugovaranja na daljinu, banke, finansijski lizing, platne usluge, međubankarske naknade, devizno poslovanje i drugi zakoni čiju primenu nadzire Narodna banka Srbije i kojima se uređuju prava korisnika, te propisi koje Narodna banka Srbije donosi na osnovu ovih zakona.

Postupak iz stava 1. ove tačke Narodna banka Srbije sprovodi na osnovu podataka, informacija i dokumentacije koje pribavi od korisnika i Društva u tom postupku.

18. 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.

Ako nalazom iz stava 1. ove tačke nisu utvrđene nepravilnosti za koje Narodna banka Srbije donosi rešenje iz člana 45. Zakona, Narodna banka Srbije će u obaveštenju iz tog stava korisniku ukazati na mogućnost da sporni odnos s Društvom reši u postupku posredovanja koji se sprovodi u skladu s članom 44. Zakona.

19. Ako se nalazom iz tačke 18. stav 1. ove odluke utvrdi da Društvo nije pridržavalo odredaba Zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom – Narodna banka Srbije donosi rešenje kojim Društvu nalaže da otkloni utvrđene nepravilnosti, odnosno izriče novčanu kaznu u skladu sa zakonom.

20. Postupak po pritužbi pred Narodnom bankom Srbije okončava se na jedan od sledećih načina:

- povlačenjem pritužbe;
- dostavljanjem dokaza o otklanjanju nepravilnosti;
- dostavljanjem obaveštenja o nalazu iz tačke 18. ove odluke;
- zaključenjem sporazuma o rešavanju spora putem posredovanja.

Okončanje postupka po pritužbi na način iz stava 1. ove tačke –nema dejstvo na ovlašćenje Narodne banke Srbije da Društvu rešenjem naloži otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, odnosno izrekne novčanu kaznu u skladu sa zakonom.

## ***Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije***

21. Ako je podnositelj 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.

22. Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana.

Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili imejlom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji.

Predlog iz stava 2. ove tačke obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet niti duži od petnaest dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Narodna banka Srbije prosleđuje predlog iz stava 2. ove tačke drugoj strani u sporu i poziva je da se u roku određenom u ovom predlogu izjasni o tome da li ga prihvata, odnosno da potpiše sporazum o pristupanju posredovanju – ako taj predlog prihvata.

23. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju, kojim strane u sporu i Narodna banka Srbije potvrđuju izbor posrednika, uređuju međusobna prava i obaveze u skladu s načelima posredovanja i uređuju druga pitanja od značaja za sprovođenje posredovanja.

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

24. Ako je postupak posredovanja pokrenut pre podnošenja pritužbe, rok propisan u tački 12. stav 2. ove odluke ne teče dok traje taj postupak.

25. Ako je u toku postupanja po pritužbi pokrenut postupak posredovanja – Narodna banka Srbije zastaće s postupanjem po toj pritužbi do okončanja postupka posredovanja.

26. Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom. Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i posrednika, kao i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

Svaka strana može odustati od daljeg učešća u postupku posredovanja u bilo kojoj fazi postupka.

Narodna banka Srbije može obustaviti postupak posredovanja ako proceni da dalje sprovođenje postupka nije celishodno, kao i ako tokom ovog postupka dođe do saznanja da je Društvo učinilo nepravilnost za koju mu se, u skladu sa zakonom, može izreći mera, odnosno novčana kazna.

27. Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

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

28. Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između korisnika i Društva ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

### ***Elektronska komunikacija Narodne banke Srbije i Društva***

29. U postupcima propisanim ovom odlukom dostavljanje zahteva, izjašnjenja, obaveštenja i drugih pismena i podnesaka između Narodne banke Srbije i Društva može se obavljati elektronskim putem.

U slučaju iz stava 1. ove tačke Društvo Narodnoj banci Srbije dostavlja podnesak izrađen kao elektronski dokument, i to imejlom na adresu Narodne banke Srbije za prijem elektronskih podnesaka označenu na njenoj internet prezentaciji, putem usluge kvalifikovane elektronske dostave ili drugim elektronskim putem koji odredi Narodna banka Srbije.

U slučaju iz stava 1. ove tačke Narodna banka Srbije Društvu elektronski dokument dostavlja imejlom na adresu za prijem elektronskih podnesaka koju je odredilo Društvo, putem usluge kvalifikovane elektronske dostave ili drugim elektronskim putem koji odredi Narodna banka Srbije.

Elektronski dokument iz st. 2. i 3. ove tačke mora biti potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

Isprave, odnosno dokazi koje Društvo dostavlja Narodnoj banci Srbije u slučaju iz stava 1. ove tačke dostavljaju se u originalnom obliku (ako je dokument izvorno nastao u elektronskom obliku) ili kao kopija izvornog dokumenta (digitalizacijom dokumenta koji nije izvorno nastao u elektronskom obliku).

Prijem svakog dokumenta iz ove tačke potvrđuje se odmah po tom prijemu, i to dostavljanjem potvrde o prijemu na adresu elektronske pošte s koje je taj dokument dostavljen.

30. Ovo obaveštenje stupa na snagu 11. februara 2019.godine.

**ZASTAVA ISTRABENZ LIZING doo**  
**IZVRŠNI ODBOR**  
**Predsednik**  
**Božidar Milojičić**

