

Poštovani Korisnici,

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga obaveštavamo Vas o načinu podnošenja prigovora Društvu sa ograničenom odgovornošću za finansijski lizing LIPAKS Beograd (dalje: Davalac lizinga), načinu postupanja Davaoca lizinga po podnetom prigovoru, mogućnostima vanskudskog postupka posredovanja i podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Pravo na prigovor

Korisnik usluge (fizičko lice, preduzetnik, poljoprivrednik i davalac sredstva obezbeđenja) ima pravo na podnošenje prigovora Davaocu lizinga ukoliko smatra da se Davalac lizinga ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o finansijskom lizingu i drugih propisa kojim se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i ugovora zaključenog sa Korisnikom.

Prigovor se može podneti u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili pravnog interesa Korisnika, u pisanoj formi, u poslovnim prostorijama Davaoca lizinga, poštom na adresu Vidska 29a Beograd i elektronskom poštom na adresu office@lipaks.rs. Prigovor treba da sadrži podatke Korisnika iz kojih se na pouzdan način može utvrditi njegov odnos sa Davaocem lizinga, kao i razloge podnošenja prigovora.

Ako Korisnik podnese prigovor po isteku navedenog roka, Davalac lizinga nije obavezan da prigovor razmatra, o čemu će obavestiti Korisnika. Davalac lizinga će Korisniku dostaviti pisani odgovor na prigovor u roku od 15 dana od dana njegovog prijema. Izuzetno, ako Davalac lizinga u ovom roku ne može da dostavi odgovor, iz razloga koji ne zavise od njegove volje, rok se može produžiti za još 15 dana, o čemu će Davalac lizinga obavestiti u pisanoj formi Korisnika u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora. Odgovor Davaoca lizinga treba da bude potpun i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora. Ako Davalac lizinga oceni prigovor kao osnovan, obavestiće Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor podnet otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje. Takođe, u odgovoru će Davalac lizinga ukazati Korisniku na mogućnost podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije. Podnošenje prigovora, kao i dalje postupanje Davaoca lizinga po podnetom prigovoru su besplatni.

Vanskudsko rešavanje spornog odnosa

Ako Korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu prigovor nije dostavljen u roku, sporni odnos između Korisnika i Davaoca lizinga može se rešiti u vanskudskom postupku posredovanja. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, osim ako je posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta Narodna banka Srbije će zastati sa postupanjem po pritužbi. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja. Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne od strana koji je prihvatila i druga strana. Predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja. Davalac lizinga i Korisnik mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Postupak posredovanja koji se sprovodi pred Narodnom bankom Srbije je besplatan, s tim da eventualni troškovi koji mogu nastati u tom postupku snose same stranke.

Pravo na pritužbu

Ako korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu prigovor nije dostavljen u roku, može pre pokretanja spora podneti pisanu pritužbu Narodnoj banci Srbije-Centar za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 172 ili elektronskom poštom na adresu zastita.korisnika@nbs.rs, odnosno na drugu adresu navedenu na internet prezentaciji Narodne banke Srbije. Korisnik može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Uz pritužbu Korisnik dostavlja prigovor upućen Davaocu lizinga, odgovor Davaoca lizinga i dokumentaciju na osnovu koje se mogu oceniti navodi iz pritužbe.