

INFORMIŠITE SE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga (Službeni glasnik RS, br. 36/2011 i 139/2014) i Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga (Službeni glasnik RS, br. 1/2019, 50/2019, 87/2021 i 77/2023) obaveštavamo vas o načinu podnošenja prigovora, postupanju davaoca lizinga na osnovu primljenih prigovora klijenata kao i mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Pravo Klijenta na prigovor

Klijent i davalac sredstva obezbeđenja u daljem tekstu: Korisnik) imaju pravo na prigovor Davaocu lizinga (u daljem tekstu: lizingu), koji treba da bude podnet u pisanoj formi, ako smatraju da se lizing ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa klijentom. Klijent i davalac sredstva obezbeđenja imaju pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njihovog prava ili pravnog interesa.

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

Definicija prigovora

Korisnik može uputiti prigovor ukoliko smatra da se Lizing ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz ugovora koji ima zaključen sa Lizingom, koji prigovorom izražava nezadovoljstvo na postupanje Lizinga ili ukazuje na propuste iste.

Rok za podnošenje prigovora Korisnika

Korisnik ima pravo da podnese prigovor u roku od tri (3) godine od dana kada je učinjena povreda njihovog prava ili pravnog interesa.

Način podnošenja prigovora

Korisnik i davalac sredstva obezbeđenja prigovor mogu podneti na jedan od sledećih načina:

- u poslovnim prostorijama lizinga korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna na info-pultu,
- dostavom prigovora poštom na adresu:
UniCredit Leasing Srbija doo
Služba za podršku klijentima
Jurija Gagarina 12
11070 Beograd
- putem elektronske pošte na adresu lizingpodrska@unicreditgroup.rs
- putem internet prezentacije lizinga na sledećem linku <https://www.unicreditbank.rs/rs/leasing/podaci-leasing.html>
i <https://www.unicreditbank.rs/rs/leasing/podaci/kontakt.html>

Za pisane prigovore koji su elektronskim putem ili putem internet prezentacije dostavljeni lizingu van utvrđenog radnog vremena lizinga, smatraće se da su primljeni narednog radnog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u potvrdi prijema prigovora koji lizing dostavlja svim klijentima koji na navedene načine dostave prigovore.

Prigovor mora da sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može izvršiti njegova identifikacija, odnosno utvrđivanje poslovnog odnosa koji podnosilac prigovora ima sa lizingom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za njegovo podnošenje.

Lizing nema obavezu da razmatra prigovore koji su podneti nakon isteka roka od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava podnosioca prigovora koju isti ističe u svom prigovoru, niti ima obavezu razmatranja usmenog prigovora, shodno čemu je neophodno podnošenje pisanog prigovora u skladu sa instrukcijama datim u ovom obaveštenju.

Postupanje lizinga po prigovoru

Lizing će u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko lizing iz razloga koji ne zavise od njegove volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će lizing pisanim obaveštenjem informisati

podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Lizing će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.

Postupak rešavanja prigovora je besplatan, odnosno lizing ga sprovodi bez naplate naknade od podnosioca prigovora.

Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku koji je prethodno naznačen, podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pisanoj formi, poštom ili elektronskom poštom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji.

Podnosilac prigovora može podneti navedenu pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora lizinga ili isteka roka za odgovor na prigovor. Uz podnetu pritužbu, podnosilac prigovora Narodnoj banci Srbije dostavlja prigovor koji je uputio lizingu, odgovor lizinga i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu proveriti.

Sporni odnos između Korisnika/ davaoca sredstva obezbeđenja i lizinga može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja ili sudskim putem, u skladu sa zakonom.

VANSUDSKO REŠAVANJE SPORNOG ODNOSA

Sporni odnos između korisnika i davaoca finansijske usluge se može rešiti i u vansudskom postupku – postupku posredovanja, koji se pokreće na predlog jedne od strana u sporu, koji je prihvatila druga strana. Može se voditi pred Narodnom bankom, bez troškova po strane u sporu ili ga može sprovesti Lizing. Predlog za posredovanje pred Narodnom bankom Srbije kao posrednikom, zainteresovana strana može podneti Narodnoj banci Srbije na način opisan na internet prezentaciji <https://nbs.rs/sr/ciljevi-ifunkcije/zastita-korisnika/medijacija/index.html>

NA KOJI NAČIN LIZING POSTUPA PO PRIGOVORIMA?

Lizing će u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostaviti potpun, jasan i razumljiv odgovor na prigovor, koji sadrži i ocenu osnovanosti prigovora, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Lizing iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Lizing pismenim obaveštenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Lizing će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.

Postupak rešavanja prigovora je besplatan, odnosno banka ga sprovodi bez naplate naknade od podnosioca prigovora.

Nadamo se da ćemo sve sporne odnose rešiti mirnim putem i na obostrano zadovoljstvo nastaviti uspešnu saradnju.

Vaš UniCredit Leasing Srbija doo