

**Poštovani Klijenti,**

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga obaveštavamo Vas o načinu podnošenja prigovora Davaocu lizinga, načinu postupanja Davaoca lizinga po podnetom prigovoru i mogućnosti podnošenja pritužbe Narodnoj banci Srbije.

**Pravo na prigovor**

Klijent (fizičko lice, preduzetnik i poljoprivrednik, kao i davalac sredstva obezbeđenja za navedena lica) ima pravo na podnošenje prigovora Davaocu lizinga ukoliko smatra da se Davalac lizinga ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, propisa koji regulišu finansijski lizing, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili ugovora zaključenog sa Klijentom. Prigovor se može podneti u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda prava ili pravnog interesa Klijenta. Prigovor mora da sadrži podatke iz kojih se na nesumnjiv način može identifikovati Klijent i njegov odnos sa Davaocem lizinga, kao i razloge iz kojih se prigovor podnosi. Prigovor se može dostaviti i preko punomoćnika, u kom slučaju se uz prigovor dostavlja i posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor Davaocu lizinga i da preduzima radnje u postupku po tom prigovoru.

**Način podnošenja prigovora**

Prigovor se podnosi u pisanoj formi, na jedan od sledećih načina:

- u poslovnim prostorijama Davaoca lizinga
- poštom na adresu Vidaska 29a, 11050 Beograd
- elektronskom poštom na adresu **prigovori@lipaks.rs**
- na internet stranici **www.lipaks.rs** u delu Pravo na prigovor

**Postupanje po podnetom prigovoru**

Ako Korisnik podnese prigovor po isteku propisanog roka, Davalac lizinga će ga obavestiti da je prigovor podnet po isteku roka i da nema obavezu da po prigovoru postupi. Ukoliko je prigovor primljen u poslovnim prostorijama Davaoca lizinga, Klijentu će biti izdati potvrda o mestu i vremenu prijema, kao i imenu zaposlenog lica u Davaocu lizinga koje je prigovor primilo. Ukoliko je prigovor podnet elektronskom poštom ili preko internet prezentacije Davaoca lizinga, potvrda o prijemu prigovora biće dostavljena elektronskom poštom.

Davalac lizinga je dužan da na prigovor Klijenta odgovori u roku od 15 dana dana prijema prigovora. Izuzetno, ako Davalac lizinga u navedenom 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 Klijenta u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, uz navođenje razloga iz kojih je nužno produženje roka i navođenjem krajnjeg roka u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor se dostavlja u pisanoj formi, poštom ili u elektronskom obliku ukoliko je prigovor podnet elektronskom poštom ili putem internet prezentacije Davaoca lizinga. Odgovor Davaoca lizinga će biti potpun, razumljiv i sadržaće ocenu osnovanosti prigovora. Ukoliko prigovor bude ocenjen kao osnovan, Davalac lizinga će obavestiti Klijenta da li su razlozi iz kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje. Davalac lizinga će u odgovoru da ukaže Klijentu i na njegovo pravo na podnošenje pritužbe Narodnoj banci Srbije.

Postupanje po prigovoru je besplatno.

**Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije**

Ukoliko Klijent nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu prigovor nije dostavljen u propisanom roku može, pre pokretanja spora, podneti pisanu pritužbu Narodnoj banci Srbije - Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronskom poštom na adresu **zastita.korisnika@nbs.rs**, odnosno na drugu adresu navedenu na internet prezentaciji Narodne banke Srbije. Pritužba se može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju Klijenta (ime, prezime i adresa, odnosno poslovno ime, sedište, matični broj i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica), Davaoca lizinga (poslovno ime i sedište) i utvrđivanje odnosa Klijenta sa Davaocem lizinga, kao i razloge iz kojih se pritužba podnosi. Uz pritužbu se dostavlja i prigovor upućen Davaocu lizinga, odgovor na prigovor (ukoliko je isti dostavljen Klijentu) i dokumentacija iz koje se navodi pritužbe mogu oceniti. Ako se pritužba dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se dostavlja i posebno punomoćje kojim Klijent ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije na rad tačno određenog davaoca lizinga i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi.