

### **Pravo na prigovor**

U slučaju da smatrate da su Vaša prava i interesi u poslovanju sa Lizingom povređeni, odnosno da se Lizing ne pridržava propisa, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Vama – molimo Vas da pokušate da sporni odnos prevaziđete u direktnom obraćanju službenom licu u BLizingu ili putem Kontakt centra. Ukoliko pri direktnom obraćanju niste zadovoljni usmenim odgovorom, imate pravo da nam uputite pisani prigovor.

### **Postupanje po prigovoru**

Podnošenje i obrada prigovora je bez troškova. Vaš prigovor ćemo detaljno ispitati i dostaviti Vam jasan i razumljiv odgovor u zakonskom roku od 15 dana od dana prijema. Odgovor dostavljamo u pismenoj formi poštom ili u elektronskoj formi putem imejla.

Ukoliko Lizing, iz razloga koji ne zavise od njene volje, nije u mogućnosti da dostavi odgovor u roku od 15 dana, taj rok može biti produžen za najviše 15 dana, o čemu će Vas Lizing pisanim putem obavestiti, obrazlažući razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u prvobitnom roku od 15 dana, kao i informaciju o krajnjem roku kada će odgovor biti dostavljen.

U slučaju da ne budete zadovoljni primljenim odgovorom, molimo Vas da nas o tome izvestite, kako bi nam pružili priliku da razmotrimo Vaše dodatne argumente.

### **Kanali za podnošenje prigovora**

U svakom trenutku imate mogućnost da nam se obratite pisanim prigovorom koristeći sledeće kanale, uz navođenje da je reč o prigovoru:

- Popunjavajući obrazac kontakt forme
- Elektronskom poštom na adresu: [info@intesaleasing.rs](mailto:info@intesaleasing.rs)
- Poštom na adresu: Intesa Leasing doo Beograd, Odeljenje za pravne i opšte poslove, Ul. Milentija Popovića 7b, 11070 Novi Beograd
- Direktno u sedištu Intesa Leasing doo Beograd

Prigovor treba da sadrži podatke na osnovu kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos sa Lizingom kao i razloge zbog kojih prigovor podnosite.

### **Pravo na pritužbu**

Ako ste nezadovoljni odgovorom na prigovor ili Vam taj odgovor nije dostavljen u zakonskom roku i ako ste se Lizingu prigovorom obratili kao fizičko lice, poljoprivrednik, preduzetnik ili pravno lice u svojstvu korisnika platnih usluga ili imao ca elektronskog novca imate mogućnost, da pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije (NBS) – Sektoru za zaštitu korisnika finansijskih usluga, podnesete:

- Pritužbu
- Predlog za posredovanje (medijaciju)

Rok za podnošenje pritužbe od strane fizičkog lica, preduzetnika, poljoprivrednika i pravnog lica kao korisnika platnih usluga ili imao ca elektronskog novca je šest (6) meseci od dana prijema odgovora od strane Lizinga na prigovor ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

Uz pritužbu, potrebno je da NBS dostavite prigovor koji ste nam uputili, odgovor koji ste dobili, kao i prpratnu dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe.

Pritužbu možete podneti u pisanoj formi:

- poštom na adresu Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd.
- putem internet prezentacije Narodne Banke Srbije – [www.nbs.rs](http://www.nbs.rs)