

## Informacija o načinu podnošenja prigovora i pohvala

Poštovani,

Vaše zadovoljstvo pruženom uslugom izuzetno nam je važno.

Uputite nam svoje prigovore i pohvale kako bismo unaprijedili naše poslovanje i kvalitetu usluge koju pružamo.

Ako imate prigovor na naš rad i usluge ili smatrate da je u poslovnom odnosu s OTP Leasingom d.d. povrijeđeno neko Vaše pravo, predlažemo da spornu situaciju pokušate riješiti usmenim putem obraćanjem zaposlenicima OTP Leasinga d.d., odgovornoj osobi u podružnici ili organizacijskoj jedinici OTP Leasinga d.d. Na taj način Vaš prigovor u većini slučajeva može biti riješen odmah na obostrano zadovoljstvo.

Ako nakon razgovora niste riješili spornu situaciju, molimo Vas podnesite pisani prigovor na našem Obrascu, na jedan od sljedećih načina:

- osobnom predajom na lokacijama centrale ili podružnica društva
- elektroničkim putem na: reklamacije@otpleasing.hr
- putem telefaksa na broj: +385 (0)1 6666 703
- poštom na adresu: OTP Leasing d.d., Petrovaradinska 1, 10000 Zagreb

Molimo u prigovoru navesti sljedeće podatke:

- ime i prezime podnositelja prigovora
- kontakt podatke (adresu, e-mail, telefon, mobitel)
- opis prigovora (opis sporne situacije, vrijeme i mjesto kada se dogodila i sl.)
- naziv podružnice ili druge organizacijske jedinice na koju se prigovor odnosi
- način dostave odgovora (pošta, e-mail)

Ukoliko prilažete odgovarajuće dokaze uz prigovor, dovoljno je dostaviti presliku dokumentacije.

Na Vaš prigovor nastojat ćemo odgovoriti u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u zakonom propisanom roku. Kod složenijih prigovora molimo za razumijevanje jer njihovo rješavanje može trajati duže od očekivanog te ćemo Vas u tom slučaju obavijestiti o okvirnom vremenu u kojem možete očekivati odgovor. OTP Leasing d.d. neće odgovarati na anonimne prigovore.

S poštovanjem,  
OTP Leasing d.d.