

INFORMACIJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Poštovani klijenti,

ukoliko imate neku spornu situaciju odnosno smatrate da se SLATINSKA BANKA d.d., Vladimira Nazora 2, Slatina, OIB: 42252496579 (u daljnjem tekstu: Banka) ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih i/ili finansijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača i želite podnijeti određeni prigovor na poslovanje Banke u poslovnom odnosu sa Vama, molimo da se obratite radnicima Banke i u usmenom kontaktu pokušate iznaći rješenje odnosno, dobiti odgovor. Na taj način Vaš prigovor može biti riješen na najbrži način.

Ukoliko prigovor ne uspijete riješiti usmenim kontaktom ili niste zadovoljni odgovorom od strane radnika Banke, molimo Vas da predmetni prigovor uputite pisanim putem:

Pisanim putem prigovor možete podnijeti:

- na obrascu koji možete dobiti u poslovnim prostorima Banke
- na adresu Banke "Slatinska banka d.d." V. Nazora 2, 33520 Slatina s naznakom "prigovor"
- elektroničkom poštom na e-mail prigovori@slatinska-banka.hr
- slanjem prigovora na telefaks; 033/637-029

Ako se prigovor odnosi na obradu osobnih podataka u Banci, pisani prigovor može se poslati na adresu sjedišta Banke: SLATINSKA BANKA d.d., Vladimira Nazora 2, Slatina, u bilo koju poslovnicu Banke ili e-mail: szop@slatinska-banka.hr, te se isti rješavaju na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke koja je javno dostupna na Internet stranicama Banke www.slatinska-banka.hr i poslovnim prostorima Banke. Svi prigovori koji se odnose na obradu osobnih podataka, bez obzira na način na koji su zaprimljeni u Banci, proslijedit će se na rješavanje Službeniku za zaštitu podataka.

Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Vaš prigovor osnovan. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da navedeno dopunite.

Molimo da u prigovoru navedete svoje osobne podatke (ime i prezime/naziv, adresu/sjedište, OIB).

Osobne podatke koje Podnositelji Prigovora učine dostupnim Banci prilikom podnošenja Prigovora, uz osobne podatke o kojima Banka ima saznanja iz poslovnog odnosa, Banka obrađuje kako bi nedvojbeno identificirala Podnositelj prigovora i kako bi riješila te odgovorila na pisani Prigovor, što predstavlja zakonsku obvezu Banke te ih Banka obrađuje u svrhu identifikacije podnositelja prigovora, rješavanja i izrade odgovora na prigovor, što je ujedno i regulatorna obveza Banke. Prigovor, odgovor na prigovor kao i ostala dokumentacija u vezi s prigovorom se, uz naznaku datuma zaprimanja i datuma slanja odgovora na prigovor, pohranjuju u elektroničku evidenciju i čuvaju 11 (jedanaest) godina od isteka godine u kojoj je riješen prigovor, u svrhu kontinuiranog upravljanja prigovorima i izrade potrebnih izvještaja.

Na Vaš prigovor Banka će odgovoriti u sljedećim rokovima:

- a) u roku 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na proizvode i usluge uređene Zakonom o platnom prometu i Zakona o provedbi Europske unije iz područja platnog prometa – sve vrste transakcijski računa, depozita, platne usluge, platni instrumenti (kartice, internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, SMS) i drugo. Kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati duže od propisanog roka, Banka će podnositelju prigovora u prethodno navedenom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode te rok u kojem će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji neće biti duži od tridesetpet (35) dana od dana zaprimanja prigovora.
- b) u roku 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na ostale bankovne i finansijske proizvode i usluge (kredit, garancije, akreditivi, mjenjački poslovi i drugo) primjenjujući odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Ukoliko je prigovor kompleksan i zahtijeva duže vrijeme za rješavanje, unutar zakonskog roka obavijestiti ćemo Vas o navedenom.

Ukoliko podnijeti prigovor zahtijeva određenu nadopunu odnosno u slučaju da prigovor ne sadržava sve potrebne podatke za postupanje po njemu, podnositelja prigovora će se u najkraćem mogućem roku zatražiti njegova nadopuna te će se smatrati da mu je time odgovoreno na prigovor, a nakon dostavljanja potrebne dokumentacije/ podataka zakonski rok za rješavanje prigovora računat će se od tog trenutka.

Banka nema obvezu odgovoriti na anonimne prijave.

Odgovor Podnositelju prigovora na dostavljeni prigovor dostavlja se pisanim putem na papiru ili na drugom trajnom mediju pridržavajući se pri tom ugovorenog načina komunikacije koji je Banka ugovorila s podnositeljem prigovora te je evidentirano u core sustavu Banke.

U slučaju kada Banka nema ugovorni odnos s Podnositelje prigovora, odgovor na prigovor šalje se na kontakt podatak koji je dostavio Podnositelj prigovora kod podnošenja istog s time da se pri tom osigurava zaštita osobnih i povjerljivih podataka uz obvezu čuvanja bankovne tajne.

Ukoliko podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom, odnosno rješenjem Banke na podneseni prigovor, može podnijeti prigovor odnosno pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci odnosno podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore Zagreb, Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1 ili nekom drugom tijelu koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Podnositelj prigovora koji se odnosi na pružanje platnih usluga i elektronički novac može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, odnosno, podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci te podnositelj prigovora koji je potrošač može podnijeti prijedlog za mirenje, odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova: prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama; prijedlog za mirenje može se podnijeti Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

Centar za mirenje je institucija pri HGK koja strankama pruža usluge organizacije postupka mirenja. Sjedište mu je u Zagrebu, Rooseveltov trg 2, a kao sastavni dijelovi Centra djeluju i regionalni Centri za mirenje u županijskim komorama u Splitu, Rijeci, Puli, Osijeku, Varaždinu i Koprivnici.

Ukoliko je riječ o pritužbi u odnosu na pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti te pružanje pomoćnih usluga, podnositelj prigovora može podnijeti pritužbu Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, kao nadležnom tijelu.

Hrvatska narodna banka i Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga u svom očitovanju na prigovor odnosno pritužbu mogu Vas uputiti na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore odnosno na mogućnost pokretanja građanske tužbe.

Adresa mrežnih stranica: www.hgk.hr/centar-za-mirenje/

Sudska zaštita može se ostvariti pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti podnošenjem građanske tužbe.

Banka vodi Evidenciju prigovora, Evidencija prigovora vodi se u elektroničkom obliku.

Evidencija sadrži minimalno sljedeće podatke:

- datum primitka Prigovora
- ime i prezime/naziv Podnositelja prigovora/Podnositelja pritužbi
- kratki sadržaj Prigovora /Pritužbi, sve eventualne dopune
- datum slanja odgovora na Prigovora /Pritužbi

SLATINSKA BANKA d.d.

Organizacijska jedinica: _____

Datum: _____

Podaci o podnositelju prigovora:

Ime i prezime/naziv:	
Adresa/sjedište:	
OIB:	
e-mail:	

Prigovor:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Potpis podnositelja prigovora: _____

Banke: _____

(ime i prezime radnika ovjera)

Popunjeni obrazac dostavite nam osobno u neku od organizacijskih jedinica Banke, dostavite putem pošte, e-maila ili telefaksa.