SLATINSKA BANKA

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 financijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili, ako ste potrošač, odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača i želite podnijeti određeni prigovor na poslovanje Banke u poslovnom odnosu s Vama, predlažemo da spornu situaciju pokušate riješiti u izravnom usmenom obraćanju (razgovoru) sa zaposlenicima u Banci. Na taj način Vaš prigovor može biti riješen na najbrži način.

Neovisno o mogućnosti neposrednog usmenog obraćanja zaposlenicima Banke radi pokušaja brzog rješavanja sporne situacije, klijent odnosno potrošač može Banci u svakom trenutku podnijeti pisani prigovor.

Načini podnošenja pisanog prigovora
Prigovor možete podnijeti:
na obrascu koji možete dobiti u poslovnim prostorijama Banke
poštom na adresu Banke "SLATINSKA BANKA d.d." Vladimira Nazora 2, 33520 Slatina, s naznakom "Prigovor"
elektroničkom poštom na e-mail: prigovori@slatinska-banka.hr
telefaksom na broj: +385 33 637 029

Nakon zaprimanja Vašeg pisanog prigovora, Banka će potvrditi primitak pisanog prigovora.
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, a isti se 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 treba sadržavati podatke koji omogućuju identifikaciju potrošača i poslovnog odnosa na koji se odnosi te opis činjenica i razloga zbog kojih se podnosi. Potrošač može priložiti dokumentaciju kojom raspolaže, ali nije dužan dokazivati osnovanost prigovora. Banka će ispitati navode iz prigovora, utvrditi relevantne činjenice i okolnosti te dokazati da je postupala u skladu s ugovorom, Općim uvjetima i primjenjivim propisima. Ako prigovor ne sadržava podatke potrebne za njegovo razmatranje, Banka može zatražiti njegovu dopunu.
Molimo da u prigovoru navedete svoje osobne podatke (ime i prezime/naziv, adresu/sjedište, OIB).

Banka obrađuje osobne podatke koje joj Podnositelji Prigovora učine dostupnima prilikom podnošenja Prigovora, kao i osobne podatke o kojima ima saznanja iz poslovnog odnosa, kako bi nedvojbeno identificirala Podnositelja Prigovora te riješila pisani Prigovor i na njega odgovorila. Takva obrada predstavlja zakonsku i regulatornu obvezu Banke. Prigovor, odgovor na prigovor i ostala dokumentacija u vezi s prigovorom pohranjuju se u elektroničku evidenciju, uz naznaku datuma zaprimanja i datuma slanja odgovora na prigovor. Čuvaju se 11 (jedanaest) godina od isteka godine u kojoj je riješen prigovor, u svrhu kontinuiranog upravljanja prigovorima i izrade potrebnih izvještaja.

Rokovi za odgovor na prigovor
Banka će na pisani prigovor odgovoriti u rokovima propisanim primjenjivim propisima i to:

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 potrošača koji se odnosi na ostale bankovne i financijske proizvode i usluge (krediti, garancije, akreditivi, mjenjački poslovi i drugo) primjenjujući odredbe Zakona o zaštiti potrošača jasno se izjašnjavajući prihvaća li njegovu osnovanost. Ukoliko je prigovor kompleksan i zahtijeva duže vrijeme za rješavanje, unutar zakonskog roka obavijestiti ćemo Vas o navedenome.

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. U tom slučaju, zakonski rok za rješavanje prigovora računat će se od trenutka kada od Podnositelja Prigovora dobijemo sve potrebne informacije.
Banka nema obvezu odgovoriti na anonimne prigovore.

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.
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.

Ako je podnositelj prigovora nezadovoljan odgovorom Banke ili načinom rješavanja njegova prigovora, može Banci podnijeti ponovljeni prigovor ili se, u slučajevima i na način propisan primjenjivim propisima, obratiti Hrvatskoj narodnoj banci.
Ako se prigovor odnosi na potrošačko kreditiranje, potrošač koji je nezadovoljan odgovorom ili načinom rješavanja prigovora može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku radi provođenja njezinih nadzornih ovlasti. Hrvatska narodna banka ne rješava pojedinačne sporove između potrošača i Banke.
Ako se prigovor odnosi na pružanje platnih usluga, potrošač kao korisnik platnih usluga može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci u skladu sa Zakonom o platnom prometu.
U sporovima koji proizlaze iz primjene Zakona o potrošačkim kreditima potrošač može podnijeti prijedlog za medijaciju odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora pred nadležnim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je dužna sudjelovati u postupku koji je pokrenuo potrošač u skladu s primjenjivim propisima.
U sporovima koji nastanu u primjeni Zakona o platnom prometu odnosno Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa potrošač može pokrenuti postupak pred bilo kojim nadležnim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Potrošač se, među ostalim, može obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, internetska stranica: https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje. Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo potrošač.
Sudska zaštita može se ostvariti pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti podnošenjem građanske tužbe.

Banka vodi Evidenciju prigovora u elektroničkom obliku. Evidencija sadrži minimalno sljedeće podatke:
-datum primitka Prigovora
-ime i prezime/naziv Podnositelja prigovora
-kratki sadržaj Prigovora te eventualne dopune
-datum slanja odgovora na Prigovor
-informaciju o osnovanosti prigovora.

SLATINSKA BANKA d.d.

SLATINSKA BANKA

Organizacijska jedinica:_____

Datum:_____

Podaci o podnositelju prigovora:

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

Prigovor:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Potpis podnositelja prigovora:_____

Banka:_____
(ime i prezime zaposlenika ovjera)

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