

## INFORMACIJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Poštovani klijenti,

Ukoliko želite podnijeti određeni prigovor na poslovanje Slatinske banke d.d. Slatina 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-potrosaca@slatinska-banka.hr](mailto:prigovori-potrosaca@slatinska-banka.hr)
- slanjem prigovora na telefaks; 033/637-029

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, adresu, OIB).

Na Vaš prigovor Banka će odgovoriti u sljedećim rokovima:

a) u roku 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora potrošača 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.

b) u roku 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora potrošača koji se odnosi na ostale bankovne i financijske 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, Banka će je od Vaše strane zatražiti. Ako Banka u narednom roku od 30 dana ne dobije traženu nadopunu, objašnjenje, ili odgovor da navedeno iz određenih razloga ne možete dostaviti, možemo smatrati da ste odustali od prigovora.

Banka nema obvezu odgovoriti na anonimne prijave.

Ukoliko niste suglasni s odlukom Banke u vezi zahtjeva, možete podnijeti prigovor odnosno pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ili, ukoliko je riječ o pritužbi u odnosu na pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti te pružanje pomoćnih usluga, 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.

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.

Adresa mrežnih stranica: [www.hgk.hr/centar-za-mirenje/](http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/)

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

Organizacijska  
jedinica: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Podaci o podnosiocu prigovora:

Ime i prezime:	
Adresa:	
OIB:	
Broj telefona:	
e-mail:	

Prigovor:

Potpis stranke: \_\_\_\_\_

Ovjera Banke: \_\_\_\_\_

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