

Informacija o načinu podnošenja prigovora i postupku rješavanja zaprimljenih prigovora

Istarska kreditna banka Umag d.d. pruža usluge svojim klijentima sukladno zakonskim i podzakonskim propisima koji uređuju poslovanje kreditnih institucija, svojim internim aktima i procedurama te ugovorima sklopljenim s klijentima. Informacije o općim uvjetima poslovanja s klijentima dostupne su u poslovnim prostorima Banke te na internetskoj stranici www.ikb.hr, a zaposlenici Banke također će vrlo rado odgovoriti na sva Vaša pitanja i dati Vam sve potrebne informacije i obrazloženja.

Jedan od osnovnih ciljeva u poslovanju Banke s klijentima je osigurati kvalitetno poslovanje te razvijati proizvode i usluge u skladu s potrebama i očekivanjima klijenata. Stoga su nam povratne informacije klijenata u obliku pitanja, prijedloga ili prigovora važne u našim nastojanjima za kontinuirano poboljšanje kvalitete usluga i zadovoljstva klijenata.

Način podnošenja prigovora

Ako imate pitanja ili primjedbe u svezi s radom ili uslugama Banke predlažemo Vam da ih najprije pokušate riješiti u izravnom usmenom kontaktu sa zaposlenicima Banke. U slučajevima kada nije moguće odmah odgovoriti na Vaš upit, zaposlenici Banke će Vas uputiti da radi učinkovitijeg rješavanja Vašeg upita podnesete pisani prigovor. Pisani prigovor možete podnijeti ako niste zadovoljni obavljenom uslugom ili transakcijom te smatrate da nije provedena u skladu s propisima ili ugovorom koji imate sklopljen s Bankom, odnosno ako smatrate da je Banka prilikom pružanja usluge povrijedila Vaša prava.

Prigovor se može uputiti Banci na sljedeći način:

- osobnim usmenim obraćanjem zaposleniku ili uručjenjem pisanog prigovora u poslovnici Banke,
- telefonom na broj Call centra 052/702-400,
- sukladno odredbama općih uvjeta poslovanja koji se primjenjuju za pojedine usluge Banke,
- elektroničkom poštom na adresu callcenter@ikb.hr,
- putem web-forme na mrežnoj stranici Banke www.ikb.hr,
- poštom na adresu: Istarska kreditna banka Umag d.d., Ured Uprave, Odjel za upravljanje ljudskim resursima, odnose s javnošću i opće poslove, Ernesta Miloša 1, 52470 Umag.

Za podnošenje prigovora može se koristiti obrazac pripremljen za tu namjenu, dostupan u poslovnoj mreži i na internetskoj stranici Banke www.ikb.hr, a prigovor se može uputiti i u slobodnoj formi. Banka će klijentu potvrditi primitak pisanog prigovora.

Radi sigurnosti i zaštite tajnosti podataka klijenta, prilikom podnošenja prigovora elektroničkom poštom potrebno je koristiti e-mail adresu koju je Banka prethodno evidentirala u svom sustavu, a ako se klijent Banci obrati s neevidentirane e-mail adrese, Banka će odgovor poslati isključivo na adresu koju je klijent prethodno ustupio Banci.

Sadržaj prigovora

Prigovor je potrebno podnijeti što prije nakon nastanka ili saznanja o spornoj situaciji te ga uputiti Banci na jedan od gore navedenih načina uz naznaku da se radi o prigovoru.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime, odnosno naziv ili tvrtka, OIB, adresa),

- detaljan opis događaja, situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo koje je predmet prigovora (činjenice, okolnosti, relevantni datumi, brojevi računa),
- ako je moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor utemeljen.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Postupak rješavanja prigovora

Prigovori se rješavaju u skladu s unutarnjom organizacijom Banke, važećim propisima te općim i posebnim uvjetima poslovanja za pojedine usluge Banke.

Prigovori podneseni usmenim putem rješavaju se, ukoliko je moguće, odmah po primitku. Prigovori koji se ne mogu riješiti odmah po primitku i koji se ne mogu riješiti u organizacijskoj jedinici koja ga je zaprimila, prosleđuju se u nadležnu organizacijsku jedinicu ovisno o domeni poslovanja. Ako prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za postupanje po istome, od podnositelja prigovora zatražit će se dopuna.

Banka će detaljno razmotriti svaki prigovor i očitovati se u roku od 15 dana, osim u slučajevima kada je za pojedine usluge zakonom propisan drugačiji rok, na način da će se jasno izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora. Ako Banka ne može riješiti prigovor u propisanom roku, obavijestit će podnositelja prigovora o razlozima odgode i okvirnom roku u kojemu može očekivati odgovor.

Iznimno, na prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge Banka će se očitovati u roku od 10 dana, a kod složenijih prigovora čije rješavanje može potrajati duže od propisanog roka, Banka će podnositelju dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode te rok u kojem može očekivati konačan odgovor koji neće biti duži od 35 dana od zaprimanja prigovora.

Banka će odgovor na prigovor dostaviti na način na koji je prigovor upućen Banci ili na način odnosno adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru, vodeći pritom računa da radi zaštite povjerljivosti i tajnosti podataka odgovor klijentu Banke može biti upućen samo na posljednje potvrđenu i u sustavu Banke evidentiranu poštansku ili e-mail adresu klijenta.

Alternativno rješavanje sporova i nadležna tijela

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan rješenjem prigovora, ima zakonsku mogućnost o svom prigovoru obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, društvo ili udrugu za zaštitu potrošača ili drugo nadležno tijelo, a ako se prigovor odnosi na korištenje platnih usluga, podnositelj prigovora može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Podnositelj prigovora koji nije zadovoljan odgovorom Banke može podnijeti prijedlog za mirenje, odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova pred bilo kojim nadležnim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, primjerice pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, www.hgk.hr, u kojem potrošačkom sporu je Banka dužna sudjelovati.

Neovisno o prethodno navedenom, podnositelj prigovora može zatražiti zaštitu svojih prava pred nadležnim sudom.