



INFORMACIJA O NAČINU PODNOŠENJA PRITUŽBI / 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, pritužbi ili prigovora važne u nastojanju za kontinuirano poboljšanje kvalitete usluga i zadovoljstva klijenata.

Način podnošenja pritužbi/prigovora

Ako imate pitanja ili primjedbe u svezi s radom ili uslugama Banke predložimo Vam da ih najprije pokušate riješiti u izravnom usmenom kontaktu sa zaposlenicima Banke, koji će Vas u određenim slučajevima uputiti da radi učinkovitijeg rješavanja Vašeg upita podnesete pisanu pritužbu ili prigovor. Pisanu pritužbu odnosno 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 odnosno pritužba može se uputiti Banci na sljedeći način:

- osobnim usmenim obraćanjem zaposleniku ili predajom pisanog prigovora u poslovnici Banke,
- telefonom na broj 052/702-400,
- sukladno odredbama općih uvjeta poslovanja koji se primjenjuju za pojedine usluge Banke,
- telefaksom na broj 052/702-388,
- elektroničkom poštom na callcentar@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 osobno predanog pisanog prigovora.

Sadržaj pritužbe/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),
- dokaz osnovanosti prigovora,
- način/adresa dostave odgovora na prigovor.

Postupak rješavanja pritužbi/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, prosljeđuju 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. Ako Banka zbog kompleksnosti događaja ne može riješiti prigovor u propisanom roku, obavijestit će podnositelja prigovora o razlozima odgode i okvirnom roku u kojemu može očekivati odgovor.

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, uvažavajući pritom mogućnost zaštite povjerljivosti i tajnosti podataka.

Podnositelj prigovora ima zakonsku mogućnost o svom prigovoru obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, društvo ili udruhu za zaštitu potrošača, nadležnu ispostavu područne jedinice Državnog inspektorata ili drugo nadležno tijelo, a ako nije zadovoljan odgovorom Banke, može podnijeti prijedlog za mirenje jednom od centara za mirenje u Republici Hrvatskoj, primjerice Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, ili zatražiti zaštitu svojih prava od nadležnog suda.