



OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA FIZIČKIH OSOBA - POTROŠAČA

Poštovani klijenti - potrošači,

Istarska kreditna banka Umag d.d. dužna je pružati usluge svojim klijentima sukladno zakonskim propisima koji uređuju poslovanje banaka, svojim internim propisima i procedurama te ugovorima sklopljenim s klijentima. Informacije o poslovanju s klijentima - potrošačima 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.

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, pisani prigovor možete predati osobno u najbližoj poslovnicu ili uputiti poštom na adresu:

ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG D.D.

Odjel za upravljanje ljudskim resursima, odnose s javnošću i opće poslove

Ernesta Miloša 1

52470 Umag

ili dostaviti faksom na broj **052/702 388** odnosno elektroničkom poštom na **callcenter@ikb.hr**.

Prigovor možete podnijeti na obrascu za podnošenje prigovora, koji je dostupan na šalterima u poslovnoj mreži i na internetskoj stranici Banke www.ikb.hr, ili u slobodnoj formi. Podnositelj prigovora obavezan je navesti svoje ime i prezime te adresu. Anonimni prigovori neće se razmatrati.

Osim podnošenja pisanog prigovora, u svakom trenutku možete zatražiti usmeno obrazloženje od voditelja poslovnice u kojoj je obavljena transakcija ili u kojoj se vodi Vaš račun.

U nastojanju da svojim klijentima pružimo što kvalitetnije usluge, i dalje ćemo kontinuirano raditi na poboljšanju kvalitete postojećih i razvijanju novih proizvoda i usluga kako bismo postigli što višu razinu zadovoljstva klijenata. Stoga ćemo svaki Vaš prigovor detaljno razmotriti, otkloniti eventualnu grešku i odgovoriti Vam u zakonskom roku.

S poštovanjem

Istarska kreditna banka Umag d.d.