

OBAVIJEST KLIJENTIMA BANKE
za postupanje kod podnošenja prigovora

Osnovne informacije

I.Svi klijenti Banke imaju jednako pravo podnijeti prigovor ukoliko smatraju da im je postupanjem Banke, odnosno neke bančine službe ili djelatnika povrijeđeno pravo prilikom pružanja bankarske usluge.

II.Klijent je ovlašten dati prigovor koji se odnosi na pružanje platnih usluga određenih Zakonom o platnom prometu, najkasnije u roku od 30 dana od dana događaja/situacije kojom je povrijeđeno pravo klijenta.

III.Klijenti prigovore podnose na službenom obrascu Banke.

Službeni obrasci Banke nalaze se na šalteru Banke i na internet stranici www.primorska.hr.

Način podnošenja prigovora

Banka će uzeti u razmatranje svaki pravodobno podnijeti prigovor koji obvezno mora sadržavati:

-osobne podatke klijenta sa punim imenom i prezimenom fizičke osobe, odnosno tvrtkom ako je klijent pravna osoba, sa potpisom odgovorne osobe pravne osobe i pečatom društva
-sadrži detaljni opis situacije/događaja zbog kojeg se ulaže prigovor uz dokaz osnovanosti prigovora

Prigovori se mogu podnijeti osobno, poštom, faxom ili elektroničkom poštom (e-mail).

Anonimni prigovori neće se razmatrati.

Vraćanje prigovora na nadopunu

I.U slučaju da prigovor podnesen od strane klijenta ne sadrži sve potrebne podatke za odlučivanje po istome, Banka će klijentu vratiti prigovor uz rok od 8 dana za nadopunu istoga.

Ukoliko klijent u roku od 8 dana ne nadopuni prigovor relevantnim podacima, smatrati će se da je odustao od prigovora i neće imati pravo na ostvarivanje svojih prava niti se Banka smatra odgovornom za štetne posljedice nastale nepostupanjem klijenta.

Odlučivanje o prigovoru

Banka će u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja potpunog prigovora dostaviti klijentu pisani odgovor.

OBRAZAC PRIGOVORA POTROŠAČA

Ime i prezime/Naziv tvrtke: _____

Adresa: _____

OIB: _____

Opis činjeninog stanja vezanog za prigovor:

Specificiranje konkretnog zahtjeva prema Banci:

Potpis : _____

Datum podnošenja: _____

Pečat i potpis odgovorne osobe: _____

Prilozi: _____