



Obavijest o načinu podnošenja prigovora

Podravska banka 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.poba.hr.

Prigovor je svaka izjava nezadovoljstva koju uputi bivši, sadašnji ili potencijalni klijent Banke (u daljnjem tekstu: klijent) u vezi s pružanjem pojedine bankovne i/ili financijske usluge Banke.

Smatrate li da vam je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, predlažemo da spornu situaciju pokušate ponajprije riješiti u izravnom usmenom obraćanju s djelatnicima Banke. U većini slučajeva na taj način sporna situacija može biti riješena brzo i jednostavno na obostrano zadovoljstvo.

Pismeni prigovori mogu se podnijeti na jedan od sljedećih načina:

- Osobno ili pisanim putem zaposleniku u svim poslovnicama banke popunjavanjem obrasca „Prigovor“
- Putem pošte na adresu: Podravska banka d.d., Opatička 3, 48 000 Koprivnica
- Putem elektroničke pošte na adresu: prigovor@poba.hr
- Putem internetske stranice Banke: www.poba.hr
- Telefonski – putem info centra Banke 072/20 20 20
- Fax-om, na bilo koji broj fax-a u vlasništvu Banke

Banka u svojim poslovnim prostorima i na web-stranici osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pismenih prigovora.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe, odnosno naziv tvrtke ako je klijent pravna osoba)
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te prema potrebi dokaz osnovanosti prigovora
- način/adresu za dostavu odgovora (pošta, e-mail, organizacijska jedinica, telefaks)

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je klijent odustao od prigovora.

Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama

i radnjama koje poduzima obavijestiti klijenta pisanim putem u roku od 15 radnih dana od zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Na prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge Banka će se očitovati u roku od deset (10) dana, odnosno, iznimno, u roku od trideset i pet (35) dana od dana zaprimanja prigovora te će u tom slučaju, u skladu s važećim propisima, podnositelju prigovora dostaviti privremeni odgovor. U slučajevima izrazito kompleksnih prigovora ili kad rješavanje uključuje treću stranu, rješavanje prigovora može trajati dulje od očekivanog te Vas molimo za razumijevanje. U tom ćemo Vas slučaju obavijestiti o razlozima odgode, te navesti kada se odgovor može okvirno očekivati.

Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su internim aktima Banke. 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.

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora, ima zakonsku mogućnost o svom prigovoru obavijestiti društvo ili udrugu za zaštitu potrošača, nadležnu ispostavu područne jedinice Državnog inspektorata ili drugo nadležno tijelo ili Hrvatsku narodnu banku, odnosno, podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ili podnijeti prijedlog za mirenje, odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

- prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama;

- prijedlog za mirenje može se podnijeti Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj

U slučaju da niste zadovoljni rješenjem Vašeg prigovora/reklamacije na uslugu Banke, a smatrate da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, sukladno Uredbi (EU) broj 524/2013 o online rješavanju potrošačkih sporova i Zakona o alternativnom rješavanju sporova, obavještavamo Vas da je potrošačima iz država članica EU umjesto pokretanja sudskog postupka, omogućeno alternativno rješavanje sporova. Više informacija dostupno je putem Platforme za on-line rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS) kojoj je moguće pristupiti putem sljedećeg linka: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HR>

U ostalim područjima poslovanja Banke s potrošačima, ako podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom, odnosno rješenjem Banke na podneseni prigovor, o njemu može obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, odnosno podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Ova informacija ne smatra se obvezujućom za Banku ni pristankom Banke u pogledu načina i tijela za mirno odnosno alternativno rješavanje.