
mjesto i datum primitka

potpis i pečat Banke

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Ovaj prigovor možete Banci podnijeti na jedan od ponuđenih načina:

1. osobno u centru ili poduzetničkom centru,
2. e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr,
3. putem internetske stranice: www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
4. poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
5. telefaksom: 01/4707 987.

POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Vaš će prigovor na poslovanje Banke rješavati osoba kojoj je Banka povjerila rješavanje prigovora, a prigovor koji se odnosi na obradu osobnih podataka rješavat će službenik za zaštitu podataka.

Prigovori se rješavaju pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno uzimajući u obzir Vaša prava i interese.

Osobne podatke koje nam učinite dostupnima ovim putem obradit ćemo i usporediti s podacima o Vašem imenu i prezimenu/nazivu tvrtke, adresi i OIB-u i drugim podacima s kojima Banka raspolaže na temelju dosadašnjeg poslovanja s Vama, radi Vaše nedvojbene identifikacije te kako bi se navodi iz prigovora usporedili sa podacima sadržanim u poslovnim evidencijama Banke zbog utvrđivanja njihove osnovanosti. Sve navedeno Banka radi u cilju kvalitetnog razmatranja opravdanosti Vašeg prigovora i slanja pisanog odgovora na prigovor što je zakonom propisana obveza.

Vaše osobne podatke koje ste nam ustupili prilikom podnošenja ovog prigovora čuvat ćemo 11 godina od isteka godine u kojoj je riješen Vaš prigovor za potrebe unaprjeđenja procesa upravljanja prigovorima, izvještavanja nadzornih tijela koje je zakonska obveza te korištenja u statističke svrhe.

Načela i pravila obrade osobnih podataka uređena su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

Banka će se pisano očitovati na Vaš prigovor na poslovanje u slijedećim rokovima:

- roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na proizvode i usluge uređene Zakonom o platnom prometu i Zakonom o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa – sve vrste transakcijskih računa, depozite, platne usluge, platni instrumenti (kartice, Internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, SMS i E-mail usluga) i dr.,
- u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na elektronički novac kako ga uređuje Zakon o elektroničkom novcu (Visa prepaid kartice)
- u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na ostale bankovne i financijske proizvode i usluge (kreditni, garancije, akreditivi, mjenjački poslovi, čekovi, sefovi i dr.) primjenjujući odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Iznimno, kod složenijih prigovora na poslovanje Banke čije rješavanje može trajati duže od roka propisanog zakonskim propisima Banka će Vam u zakonskom roku za dostavu odgovora na prigovor dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti o roku u kojem ćete primiti konačan odgovor Banke. Rok do kojeg ćete primiti konačan odgovor Banke neće biti duži od 35 dana.

Pisani odgovor na prigovor koji se odnosi na obradu osobnih podataka dostavit će Vam službenik za zaštitu podatka u rokovima propisanim Politikom zaštite osobnih podataka Banke.

Pisani odgovor na prigovor koji se odnosi na investicijske i/ili pomoćne usluge i obavljanje investicijskih aktivnosti dostavit će Vam osoba kojoj je povjereno rješavanje ovih prigovora.

DODATNE INFORMACIJE

Za prigovore koji se odnose na aktivnosti drugog subjekta, pružatelja usluga ili druge financijske institucije za koje Banka nije odgovorna, Banka podnositelju prigovora pojašnjava stajalište o tom prigovoru i/ili mu pruža pojedinosti o pružatelju usluga ili drugoj financijskoj instituciji koja je odgovorna za rješavanje tog prigovora.

Pri donošenju konačne odluke o prigovoru koja ne ispunjava u potpunosti zahtjeve podnositelja prigovora Banka u pisanom obliku detaljno informira podnositelja prigovora o stajalištu Banke vezanom uz konkretni prigovor te ga izvješćuje o daljnjim mogućnostima koje mu stoje na raspolaganju (obavješćavanje ili podnošenje pritužbe HNB-u, podnošenje pritužbe HANFA-i samo ako se radi o investicijskim uslugama, pokretanje postupka mirenja pri centrima za mirenje u skladu s odredbama posebnih propisa koji uređuju mirenje).

Podnositelj prigovora koji je potrošač ima pravo pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Podnositelj prigovora – potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor o online prodaji ili uslugama ima pravo podnijeti pritužbu putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/> te će Banka na internetskim stranicama www.hpb.hr osigurati elektronsku poveznicu sa Platformom za ORS.

Prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora možete uputiti jednom od dva tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

Hrvatska udruga za medijaciju

Kneza Mislava 12, 10 000 Zagreb
e-mail: info@mirenje.hr
www.mirenje.hr

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr

kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je odabrao potrošač i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora.