
mjesto i datum primitka

potpis i pečat Banke

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Ovaj prigovor možete Banci podnijeti na jedan od ponuđenih načina:

1. osobno u poslovnici Banke (Regionalnom centru za stanovništvo) ili Regionalnom centru za gospodarstvo,
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 osobnih 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 (jedanaest) 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 roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja, odnosno u drugim rokovima za pojedine proizvode i usluge za koje su zakonima propisani duži, drugačiji rokovi. 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 (trideset pet) dana.

Pisani odgovor na prigovor koji se odnosi na obradu osobnih podataka dostavit će Vam službenik za zaštitu osobnih podataka 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 je Banka na internetskim stranicama www.hpb.hr osigurala elektronsku poveznicu sa Platformom za ORS.

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

Hrvatska udruga za mirenje

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba

Teslina 1/I, 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

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: sudcasti@hgk.hr

www.hgk.hr