

HPB-STAMBENA ŠTEDIONICA, dioničko društvo

Savska cesta 58, HR-10000 Zagreb

Telefon: +385 1 555 39 00

Telefaks: +385 1 555 39 05

Klasifikacija:

JAVNO

Zagreb, 15.07.2019. godine

Informacije o načinu podnošenja prigovora potrošača

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

Ako ni nakon razgovora sporna situacija nije riješena, molimo **podnesite pisani prigovor** što skorije, naznačite da se radi o prigovoru i dostavite na neki od sljedećih načina:

- osobno u poslovnici Hrvatske poštanske banke ili sjedištu HPB-Stambene štedionice
- e-mailom hpb.stambena@hpb.hr i kvalitetausluge@hpb.hr
- pisanim putem na poslovnu adresu Štedionice, Savska cesta 58, 10000 Zagreb.

Prigovori i pritužbe koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu osobnih podataka na e-mail: dpo@hpb.hr i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka objavljenom na internetskim stranicama Štedionice www.hpb-stedionica.hr. Svi prigovori i pritužbe koji se odnose na obradu osobnih podataka, bez obzira na način na koji su zaprimljeni u Štedionici proslijediti će se službeniku za zaštitu osobnih podataka na rješavanje

Postupak podnošenja prigovora

Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) kao i dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Štedionica će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 15 (petnaest) dana od poziva, Štedionica će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Štedionica ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

Štedionica će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano u primjerenom roku.

Štedionica određuje osobe koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti. Ako je opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, zamolit ćemo Vas da prigovor upotpunite.

Poželjno je da prilikom podnošenja prigovora navedete svoj OIB i broj računa stambene štednje ili stambenog kredita.

Trudit ćemo se odgovoriti na Vaš prigovor u najkraćem mogućem roku. 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 slučaju ćete biti pismeno obaviješteni unutar zakonskog roka od 15 (petnaest) dana o aktivnostima koje Štedionica poduzima kako bi riješila Vaš prigovor.

HPB-Stambena štedionica d.d.