

**OBRAZAC ZA KLIJENTE – PRITUŽBA**

*Svaki klijent Direkcije investicijskog bankarstva i Direkcije skrbništva može podnijeti pritužbu ukoliko nije zadovoljan kvalitetom usluga ili odnosom zaposlenika Banke, ako nije primio odgovarajuća izvješća ili ona sadrže pogrešne podatke, a osobito smatra da je zbog nepravilnog postupanja Banke pretrpio kakovu štetu.*

*Pritužbe se mogu podnijeti pisanim putem i elektroničkom poštom.*

*(Iznimno, klijent svoju pritužbu može prenijeti zaposleniku Banke i usmeno. U tom slučaju zaposlenik će sačiniti kratku bilješku o pritužbi.)*

Ukoliko se pritužba utvrdi osnovanom, Banka će poduzeti potrebne mjere te bez odgađanja pismeno obavijestiti podnositelja o učinjenom, a najkasnije u roku od 15 dana.

Ako se pritužba utvrdi neosnovanom, o tome se izvješćuje podnositelj pritužbe. Ukoliko podnositelj pritužbe nije zadovoljan odgovorom, Banka može preispitati osnovanost pritužbe, međutim ukoliko pritužbu i nakon toga nađe neosnovanom, obustavit će daljnju korespondenciju s podnositeljem pritužbe.

**PRITUŽBA KLIJENTA**
**Osobni podaci Klijenta podnositelja pritužbe:**

Ime: \_\_\_\_\_

Prezime: \_\_\_\_\_

 JMBG: 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 OIB: 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Broj osobnog dokumenta (identifikacijske isprave): 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Naziv osobnog dokumenta (identifikacijske isprave): \_\_\_\_\_

Izdavatelj osobnog dokumenta (identifikacijske isprave): \_\_\_\_\_

Državljanstvo: \_\_\_\_\_ Datum rođenja: \_\_\_\_\_

Mjesto i država rođenja: \_\_\_\_\_

**ADRESA PREBIVALIŠTA (PODACI IZ OSOBNOG DOKUMENTA)**

 Ulica i kućni broj: \_\_\_\_\_ 

--	--	--

 Poštanski broj: 

--	--	--	--	--	--

Mjesto: \_\_\_\_\_

Država: \_\_\_\_\_

**ADRESA ZA KORESPONDENCIJU (DOPISNA ADRESA)**

Ista kao i prethodna.

Ulica i kućni broj: \_\_\_\_\_

--	--	--

Poštanski broj: 

--	--	--	--	--	--

Mjesto: \_\_\_\_\_

Država: \_\_\_\_\_

Kućni telefon: 

--	--	--

 / 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Mobilni telefon: 

--	--	--

 / 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

E-mail adresa: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**Opis postupanja Banke koji je predmet pritužbe klijenta:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Datum i mjesto: \_\_\_\_\_ Potpis klijenta podnositelj pritužbe: \_\_\_\_\_