

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA I POSTUPKU RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Prigovor je pisana izjava kojom podnositelj prigovora izražava svoje nezadovoljstvo u odnosu na ugovoreni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje Banke.

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke
- e-mailom na adresu: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr
- putem internetske stranice www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora
- poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb

Prigovori koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se Službeniku za zaštitu podataka na e-mail: DPO@hpb.hr i rješavaju na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenoj na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

Prigovor podnesen Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- ime i prezime odnosno naziv poslovnog subjekta
- adresu/sjedište
- OIB
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora

POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Prigovor na poslovanje Banke rješava zaposlenik kojem je Banka povjerila rješavanje prigovora, a prigovor koji se odnosi na obradu osobnih podataka rješava Službenik za zaštitu podataka.

Obrada prigovora provodi se pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno uzimajući u obzir prava i interese podnositelja prigovora. Banka u postupku rješavanja prigovora uvijek osigurava zaštitu osobnih i povjerljivih podataka uz obvezu čuvanja bankovne tajne.

Osobni podaci koji su dostavljeni u okviru prigovora uspoređuju se s podacima u sustavu Banke u svrhu nedvojbene identifikacije podnositelja, detaljne provjere svih navoda i utvrđivanja njihove osnovanosti te pripreme cjelovitog odgovora što je zakonom propisana obveza.

Osobni podaci ustupljeni prilikom podnošenja prigovora čuvaju se 11 (jedanaest) godina od isteka godine u kojoj je riješen prigovor za potrebe unaprjeđenja procesa upravljanja prigovorima, izvještavanje nadzornih tijela sukladno regulatornim obvezama 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.

Sukladno važećim propisima Banka će podnositelju prigovora izdati potvrdu o primitku prigovora odnosno potvrditi primitak prigovora.

Banka će dostaviti odgovor na prigovor u sljedećim zakonskim rokovima:

- 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na pružanje platnih usluga i elektronički novac
- 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na ostale bankovne i financijske proizvode i usluge.

Iznimno, kod složenijih prigovora koji se odnose na pružanje platnih usluga i elektronički novac, a čije rješavanje može trajati dulje od propisanog roka, Banka će podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode te obavijestiti o okvirnom roku u kojem će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor Banke koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

Odgovor na prigovor dostavlja se pisanim putem na adresu elektroničke pošte ili dopisnu adresu koju je podnositelj prethodno ustupio Banci za međusobnu komunikaciju. Ako podnositelj nema uspostavljen poslovni odnos s Bankom, odgovor će biti dostavljen na adresu elektroničke pošte ili dopisnu adresu koja je navedena u prigovoru.

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora, može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci odnosno podnijeti prijedlog za mirenje ili alternativno rješavanje spora. U slučaju prigovora potrošača koji se odnosi na platne usluge ili elektronički novac, prijedlog za alternativno rješavanje spora se može uputiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, www.hgk.hr ili drugom nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova po izboru podnositelja u kom slučaju je Banka dužna sudjelovati u potrošačkom sporu.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo