

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

PODRAVSKA BANKA d.d. omogućuje svojim klijentima podnošenje prigovora u vezi s pružanjem bankovnih i financijskih usluga te postupanjem Banke u poslovnom odnosu s klijentom. Pisani prigovor može se podnijeti kada klijent smatra da usluga nije pružena u skladu s ugovorenim uvjetima, važećim propisima ili na drugi način nije zadovoljan postupanjem Banke. Informacije o općim uvjetima poslovanja s klijentima dostupne su u poslovnim prostorima Banke i na internetskoj stranici Banke: www.poba.hr.

1. Podnošenje prigovora

Prigovor se može podnijeti:

- putem pošte na adresu: PODRAVSKA BANKA d.d., Opatička 3, 48 000 Koprivnica
- putem elektroničke pošte na adresu: prigovor@poba.hr
- putem internetske stranice Banke: www.poba.hr
- pismeno u bilo kojoj poslovnici Banke

Banka će omogućiti podnošenje pisanog prigovora na način i u obliku u skladu s primjenjivim propisima. Podnošenje prigovora Banci se ne naplaćuje.

2. Sadržaj prigovora

Prigovor treba sadržavati najmanje:

- identifikacijske podatke podnositelja prigovora potrebne za utvrđivanje njegova identiteta i poslovnog odnosa s Bankom,
- opis sporne situacije odnosno okolnosti koje su predmet prigovora,
- po potrebi dokumentaciju kojom se potkrepljuju navodi iz prigovora,
- podatak o načinu na koji podnositelj želi da mu se dostavi odgovor, ako je takav način različit od načina na koji je prigovor podnesen.

Ako je za postupanje po prigovoru potrebno utvrditi identitet podnositelja ili poslovni odnos na koji se prigovor odnosi, Banka može od podnositelja zatražiti dodatne podatke ili dokumentaciju.

Banka će bez odlaganja potvrditi primitak prigovora.

Banka u pravilu ne postupa po anonimnim prigovorima ako bez podataka o podnositelju nije moguće utvrditi predmet prigovora, provjeriti relevantne činjenice ili dostaviti odgovor. Iznimno, Banka može razmotriti anonimni podnesak ako iz njegova sadržaja proizlaze okolnosti koje zahtijevaju postupanje Banke.

Ako iz prigovora nije moguće utvrditi sve činjenice potrebne za njegovo razmatranje, Banka može od podnositelja zatražiti dopunu odnosno dodatne informacije i dokumentaciju te odrediti primjeren rok za njihovu dostavu.

3. Rok i način odgovora na prigovor

Banka će o osnovanosti prigovora i, kada je to primjenjivo, o mjerama i radnjama koje je poduzela ili namjerava poduzeti, podnositelju prigovora dostaviti pisani odgovor najkasnije u roku od **15 dana od dana zaprimanja prigovora**, osim ako je za pojedinu vrstu usluge ili prigovora primjenjivim propisom propisan drugačiji rok.

U odgovoru na prigovor Banka će se jasno izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora.

Ako zbog razloga dopuštenih primjenjivim propisima Banka nije u mogućnosti dostaviti konačan odgovor u propisanom roku, Banka će podnositelju, kada je to propisano, dostaviti privremeni odgovor odnosno obavijest o razlozima zbog kojih konačan odgovor nije moguće dostaviti u propisanom roku te o roku u kojem se može očekivati konačan odgovor.

Za prigovore koji se odnose na platne usluge primjenjuju se posebni rokovi i druga pravila propisana propisima kojima se uređuje provedba uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

Banka će odgovor na prigovor dostaviti na način na koji je prigovor upućen Banci ili na drugi odgovarajući način odnosno na adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru, u skladu s primjenjivim propisima, uz uvažavanje zahtjeva povjerljivosti, zaštite osobnih podataka i bankovne tajne.

4. Investicijske usluge i aktivnosti

Ako se prigovor odnosi na investicijske usluge i aktivnosti za čiji je nadzor nadležna Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA), Banka će podnositelja, kada je to primjenjivo, u konačnom odgovoru uputiti na mogućnost obraćanja HANFA-i.

Ako je podnositelj prigovora potrošač, Banka će ga, kada je to primjenjivo, uputiti i na mogućnost mirenja odnosno alternativnog rješavanja potrošačkog spora u skladu s primjenjivim propisima.

5. Mogućnosti nakon odgovora Banke

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom odnosno rješenjem Banke, može, ovisno o predmetu prigovora i u skladu s primjenjivim propisima:

- obratiti se udruzi za zaštitu potrošača,
- obratiti se nadležnom tijelu državne uprave ili drugom nadležnom tijelu,
- obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, kada je to predviđeno primjenjivim propisima,
- podnijeti prijedlog za mirenje,
- pokrenuti postupak alternativnog rješavanja domaćeg ili prekograničnog potrošačkog spora pred nadležnim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova,
- ostvarivati svoja prava u odgovarajućem sudskom postupku.

Ako je podnositelj prigovora potrošač, može o nezadovoljstvu odgovorom ili rješenjem Banke obavijestiti Hrvatsku narodnu banku. Hrvatska narodna banka ne rješava pojedinačne prigovore potrošača, već postupa u okviru svojih zakonom propisanih nadzornih ovlasti.

6. Mirenje i alternativno rješavanje potrošačkih sporova

U sporovima između potrošača koji je korisnik bankovnih i/ili financijskih usluga i Banke, kao kreditne institucije, koji nastanu u primjeni propisa kojima se uređuje zaštita potrošača i poslovanje kreditnih institucija, može se podnijeti prijedlog za mirenje odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja domaćeg ili prekograničnog potrošačkog spora u skladu s primjenjivim propisima.

Mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova provodi se pred centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s primjenjivim propisima.

Banka će sudjelovati u postupku mirenja odnosno alternativnog rješavanja potrošačkog spora koji je pokrenuo potrošač u slučajevima u kojima je takvo sudjelovanje propisano zakonom.

Tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova kojem se potrošač može obratiti:

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (HGK)

Rooseveltova trg 2

10000 Zagreb

e-mail: mirenje@hgk.hr

internetska stranica: www.hgk.hr

Potrošač nije ograničen na navedeno tijelo te može, u skladu s primjenjivim propisima, pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora pred drugim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je nadležno za konkretan spor.

7. Posebna pravila za sporove koji se odnose na platne usluge

Na prigovore korisnika platnih usluga koji se odnose na primjenu Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 i Uredbe (EU) 2015/751 primjenjuju se posebna pravila propisana Zakonom o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

Banka će korisniku platnih usluga dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe navedene u prigovoru najkasnije u roku od **10 dana od dana zaprimanja prigovora**.

Ako Banka zbog razloga koji su izvan njezine kontrole ne može dostaviti konačan odgovor u roku od 10 dana, dostavit će u tom roku privremeni odgovor u kojem će navesti razloge kašnjenja i rok do kojeg će korisnik platnih usluga primiti konačan odgovor, koji ne može biti duži od **35 dana od dana zaprimanja prigovora**.

U konačnom odgovoru na prigovor Banka će korisnika platnih usluga uputiti na mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci te, ako je korisnik platnih usluga potrošač, na tijela nadležna za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

U sporovima koji se odnose na platne usluge potrošač može pokrenuti postupak alternativnog rješavanja spora pred nadležnim tijelom:

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (HGK)

Rooseveltove trg 2

10000 Zagreb

e-mail: mirenje@hgk.hrinternetska stranica: www.hgk.hr

Korisnik platnih usluga koji je potrošač ima pravo u sporovima koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751 pokrenuti postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora **pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova**.

Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo korisnik platnih usluga koji je potrošač.

Korisnik platnih usluga može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbi (EU) 2021/1230, Uredbi (EU) br. 260/2012, Uredbi (EU) 2015/751 ili relevantnim odredbama Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

Pravo korisnika platnih usluga na pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora ne utječe na njegovo pravo na pokretanje sudskog postupka.

PODRAVSKA BANKA d.d.