

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA

Podravska banka d.d. pruža usluge svojim klijentima sukladno zakonskim i podzakonskim propisima koji uređuju poslovanje kreditnih institucija, svojim internim aktima i procedurama te ugovorima sklopljenim s klijentima. Informacije o općim uvjetima poslovanja s klijentima dostupne su u poslovnim prostorima Banke te na internetskoj stranici www.poba.hr.

Prigovor je svaka izjava nezadovoljstva koju uputi bivši, sadašnji ili potencijalni klijent Banke (u daljnjem tekstu: klijent) u vezi s pružanjem pojedine bankovne i/ili financijske usluge Banke.

Smatrate li da Vam je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih i/ili financijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, možete uputiti Banci pisani prigovor na jedan od slijedećih načina:

- 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

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- identifikacijske podatke podnositelja prigovora,
- opis sporne situacije odnosno okolnosti koje su predmet prigovora,
- po potrebi dokumentaciju kojom se potkrepljuju navodi iz prigovora te podatak o načinu dostave odgovora.

Banka će bez odlaganja u pisanom obliku potvrditi primitak prigovora.

Banka neće postupati po anonimnim prigovorima.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti klijenta pisanim putem u roku od 15 radnih dana od zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Na prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge Banka će se očitovati u roku od deset (10) dana, odnosno, iznimno, u roku od trideset i pet (35) dana od dana zaprimanja prigovora te će u tom slučaju, u skladu s važećim propisima, podnositelju prigovora dostaviti privremeni odgovor. 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 ćemo Vas slučaju obavijestiti o razlozima odgode, te navesti kada se odgovor može okvirno očekivati.

Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su internim aktima Banke. Banka će odgovor na prigovor dostaviti na način na koji je prigovor upućen Banci ili na način odnosno adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru, uvažavajući pritom mogućnost zaštite povjerljivosti i tajnosti podataka.

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora, ima zakonsku mogućnost o svom prigovoru obavijestiti društvo ili udrugu za zaštitu potrošača, nadležnu ispostavu područne jedinice Državnog inspektorata ili drugo nadležno tijelo ili Hrvatsku narodnu banku, odnosno, podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci ili podnijeti prijedlog za mirenje, odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

- prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore (HGK), Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama;
- prijedlog za mirenje može se podnijeti Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I ili
- prijedlog za mirenje se može podnijeti bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

Ako potrošač pokrene postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora, dužan je odmah pismeno o tome obavijestiti Banku, a Banka će u istom postupku sudjelovati.

U slučaju da niste zadovoljni rješenjem Vašeg prigovora/reklamacije na uslugu Banke, a smatrate da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, sukladno Uredbi (EU) broj 524/2013 o online rješavanju potrošačkih sporova i Zakona o alternativnom rješavanju sporova, obavještavamo Vas da je potrošačima iz država članica EU umjesto pokretanja sudskog postupka, omogućeno alternativno rješavanje sporova. Više informacija dostupno je putem Platforme za on-line rješavanje potrošačkih sporova (Platforma za ORS) kojoj je moguće pristupiti putem sljedećeg linka:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HR>

U sporovima koji nastanu s Bankom kao pružateljem platnih usluga u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, potrošač može pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje.

U ostalim područjima poslovanja Banke s potrošačima, ako podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom, odnosno rješenjem Banke na podneseni prigovor, o njemu može obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, odnosno podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Podravska banka d.d.