

PRIGOVOR KLIJENTA

**Žao nam je što je do ovoga došlo.
Ovdje nam možete napisati što se dogodilo.**

Imam prigovor na:

- | | |
|----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Račun | <input type="checkbox"/> Plaćanja (platni promet) |
| <input type="checkbox"/> Kredit | <input type="checkbox"/> Bankomat |
| <input type="checkbox"/> Karticu | <input type="checkbox"/> Ostalo |

Dogodilo se sljedeće:

(ako vam treba dodatni papir, slobodno ga tražite od našeg djelatnika)

Mislim da biste ovo trebali učiniti:

Moji podaci:

Da bismo vam mogli odgovoriti trebaju nam vaši podaci za kontakt. Molimo vas da ih pažljivo i čitko ovdje upišete.

Ime i prezime /
Naziv poslovnog subjekta

--

OIB / OIB poslovnog subjekta

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

Odgovor želim zaprimiti:

- e-mail-om
 poštom

Ako nemamo evidentiranu e-mail adresu, odgovor šaljemo poštom.

Sljedeći koraci

Znamo da su ovakve situacije stresne i zato ćemo nastojati što brže odgovoriti vam na prigovor.

Nakon što naš kolega u banci zaprimi vaš prigovor, proslijedit će ga stručnjacima bankarima iz odjela za prigovore. Oni će vam odgovoriti unutar 10 dana (često i brže od toga). Ako će trebati dodatne informacije, javit će vam se na kontakt koji imamo evidentiran u sustavu.

Ponekada su prigovori kompleksni i moramo kontaktirati treće strane (primjerice trgovce). Zbog toga će nam možda trebati više od 10 dana da vam odgovorimo. To ćemo vam svakako najaviti.

Ako rješenje prigovora ne bude onakvo kakvo ste očekivali, možete nas uvijek tražiti da ga ponovno razmotrimo ili uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci na adresu: Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb (<https://www.hnb.hr>). Uz to, možete pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Ista su navedena na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, kao npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori na adresi: Rooseveltov trg 2, Zagreb (<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>). Ako se radi o prigovoru iz područja platnog prometa, u mirenju ćemo sigurno sudjelovati i mi kako bismo pronašli rješenje koje bi odgovaralo i vama i nama.

Vaš potpis
