




**Način i postupak podnošenja *Prigovora* od strane Klijenta, Podnositelja prigovora:**

Podnositelj prigovora, *Prigovor* može u **pisanom** obliku podnijeti na jedan od slijedećih načina:

	<b>Osobno</b> u najbližoj poslovnici Banke, odnosno drugoj odgovarajućoj/nadležnoj organizacijskoj jedinici Banke, uključujući i Službu unutarnje revizije
	<b>Poštom</b> , na adresu: J&T banka d.d., Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima, Aleja kralja Zvonimira 1, 42000 Varaždin
	<b>Elektroničkom poštom:</b> <a href="mailto:banka@jtbanka.hr">banka@jtbanka.hr</a> <a href="mailto:0800@jtbanka.hr">0800@jtbanka.hr</a>



Podnositelj prigovora, *Prigovor* u pisanom obliku može podnijeti i na obrascu Banke „Ovdje cijenimo Vaše mišljenje“ ili može podnijeti u svom slobodnom formatu u pisanom obliku ali sa minimalnim sadržajem *Prigovora* koji sadrži:

- **Ime i prezime podnositelja** (za fizičku osobu Podnositelja) ili **Naziv tvrtke/obrta** (za pravnu osobu Podnositelja)
- **Detaljan opis događanja** koji su predmet podnošenja *Prigovora*, kao i dokaz osnovanosti za *Prigovor*
- **Datum** podnošenja *Prigovora*
- **Adresu/e-mail/telefaks** za dostavu odgovora Banke na podneseni *Prigovor*

⚠ **Napomena:** ukoliko je *Prigovor* nepotpun, Banka će od Podnositelja *Prigovora*, tražiti dopunu u roku od 15 dana od dana zaprimanja. Ako Podnositelj *Prigovora* u traženom roku ne dostavi dopunu, Banka će tu radnju smatrati odustajanjem od *Prigovora*.

**Način i postupak rješavanja *Prigovora* od strane Banke:**










Po zaprimanju *Prigovora* koji je:


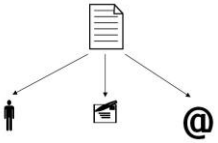









	<b>Osobno podnesen</b> Banka potpisom i pečatom na podneseni <i>Prigovor</i> potvrđuje primitak istog, te uručuje Podnositelju prigovora letak o postupku rješavanja <i>Prigovora</i>
	<b>Poštom ili Elektroničkom poštom podnesen</b> Banka potvrđuje primitka <i>Prigovora</i> slanjem povratno na adresu ili e-mail Podnositelju prigovora, letak o postupku rješavanja <i>Prigovora</i>

**Od dana zaprimanja *Prigovora*, Banka je obavezna očitovati se u roku od:**

<b>15 dana</b>	Banka se pismeno, razumljivim i jednostavnim jezikom očituje na podneseni <i>Prigovor</i> . U slučaju da Banka ne može osigurati odgovor u očekivanom roku, zbog složenijeg <i>Prigovora</i> koji iziskuje duži period analize, tada je obavezna pismeno obavijestiti Podnositelja prigovora o razlozima odgode i o okvirnom očekivanom roku za rješenjem istog.
<b>10 dana 35 dana</b>	Za <i>Prigovore</i> koji se odnose na platne usluge Banke, temeljem Zakona o platnom prometu, Banka je dužna dostaviti odgovor najkasnije u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka je dužna u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Podnositelj prigovora primiti konačni odgovor, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

**U slučaju da Podnositelj *Prigovora* nije zadovoljan dostavljenim odgovorom Banke, na raspolaganju su mu slijedeće mogućnosti za podnošenje *Prigovora*:**

	<b>Hrvatska Udruga za zaštitu potrošača</b> , ukoliko je Podnositelj prigovora fizička osoba  Ozaljska 93/II (Ljubljanka-Remiza), 10000 Zagreb  <a href="http://www.huzp.hr">www.huzp.hr</a>
	<b>Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori</b> ili drugo tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno važećem Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, ukoliko je Podnositelj prigovora fizička osoba  Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb  <a href="http://www.hgk.hr">www.hgk.hr</a>
	<b>Hrvatska narodna banka</b> , kao regulatorno tijelo  Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb  <a href="http://www.hnb.hr">www.hnb.hr</a>

Način obavještanja Podnositelja prigovora o tijeku postupka povezanog s njegovim <i>Prigovorom</i> :			
 <b>Podnositelj prigovora</b>			
1.		Podnositelj prigovora podnosi <i>Prigovor</i> Banci na jedan od predviđenih načina ( <i>osobno-poštom-e-mail</i> )	J&T BANKA
			
2.		Banka potvrđuje zaprimljeni <i>Prigovor</i> i dostavlja informativni letak „ <i>Način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora</i> “ Podnositelju prigovora na isti način kako je <i>Prigovor</i> zaprimila	
3.		Banka prikuplja i ispituje sve važne dokaze i informacije, te provodi analizu dostavljenog <i>Prigovora</i>	
4.		Banka unutar definiranog roka obavještava Podnositelja prigovora o tijeku rješavanja ili/i o rješenju <i>Prigovora</i>	
 <b>Podnositelj prigovora</b>			
5.		U slučaju da Podnositelj prigovora nije zadovoljan dostavljenim odgovorom Banke na podneseni <i>Prigovor</i> , može isti uputiti na druge institucije	

**Dokumentacija Banke relevantna za Podnošenje i rješavanje Prigovora dostupna klijentima u prostorijama Banke i web stranici banke [www.jtbanka.hr](http://www.jtbanka.hr) :**

- *Politika upravljanja prigovorima klijenata Banke*
- *Relevantni Opći uvjeti Banke ovisno o proizvodu/usluzi na koju se Prigovor odnosi*
- *Obrazac za podnošenje Prigovora; „Ovdje cijenimo Vaše mišljenje“*
- *Letak/brošura o „Načinu i postupku podnošenja i rješavanja Prigovora“*