




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

Prigovor se podnosi u **pisanom** obliku na jedan od slijedećih načina:

	Osobno u najbližoj poslovnicu Banke, odnosno drugoj odgovarajućoj/nadležnoj organizacijskoj jedinici Banke, uključujući i Službu unutarnje revizije
	Poštom , na adresu: J&T banka d.d., Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima, Međimurska ulica 28, 42000 Varaždin
	Elektroničkom poštom: banka@jtbanka.hr 0800@jtbanka.hr



Prigovor se može podnijeti i na obrascu Banke „Ovdje cijenimo Vaše mišljenje“ ili u slobodnom formatu u pisanom obliku s minimalno potrebnim sadržajem prigovora:

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

⚠ **Napomena:** ukoliko je prigovor nepotpun, Banka će Podnositelja prigovora zatražiti dopunu u roku od 15 dana od dana zaprimanja. Ako Podnositelj prigovora u traženom roku ne dostavi dopunu, Banka će navedeno smatrati odustajanjem od prigovora.

Način i postupak rješavanja Prigovora od strane Banke:










Po zaprimanju Prigovora koji je:

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

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

15 dana	Banka se pismeno, razumljivim i jednostavnim jezikom očituje na podneseni Prigovor. U slučaju da Banka ne može osigurati odgovor u očekivanom roku, zbog složenijeg Prigovora koji iziskuje duži period analize, tada je obavezna pismeno obavijestiti Podnositelja prigovora o razlozima odgode i o okvirnom očekivanom roku za rješenjem istog.
10 dana 35 dana	Za Prigovore 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:

	Hrvatska Udruga za zaštitu potrošača , ukoliko je Podnositelj prigovora fizička osoba  Ozaljska 93/II (Ljubljanića-Remiza), 10000 Zagreb  www.huzp.hr
	Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori 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  www.hgk.hr
	Hrvatska narodna banka , kao regulatorno tijelo  Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb  www.hnb.hr

Način obavještanja Podnositelja prigovora o tijeku postupka povezanog s njegovim <i>Prigovorom</i> :			
<div style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> Podnositelj prigovora </div>			
1.		Podnositelj prigovora podnosi <i>Prigovor</i> Banci na jedan od predviđenih načina (<i>osobno-poštom-e-mail</i>)	J&T BANKA
<div style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> J&T BANKA </div>			
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>	
<div style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> Podnositelj prigovora </div>			
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 :

- *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“*