Način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora

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

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

	Osobno u najbližoj poslovnici 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, Hallerova aleja 6E, 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*** 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:

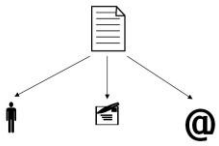
15 dana	Banka se pismeno, razumljivim i jednostavnim jezikom očituje na podneseni *Prigovor.* U slučaju da Banka ne može osigurati odgovor u očekivanom roku, zbog složenijeg *Prigovora* koji iziskuje duži period analize, tada je obavezna pismeno obavijestiti Podnositelja prigovora o razlozima odgode 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 (tridesetipet) 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 (Ljubljanica-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 alternativom 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 i postupak podnošenja i rješavanja prigovora

Način obavještavanja Podnositelja prigovora o tijeku postupka povezanog s njegovim *Prigovorom*:

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