



Letak je informativnog karaktera

## **Informacije o postupku rješavanja prigovora pravnih osoba**

Ako smatrate da vam je u poslovnom odnosu s Imex bankom d.d. uskraćeno neko pravo predložemo da pokušate riješiti spornu situaciju u izravnom usmenom obraćanju našim djelatnicima.

Ako vam ovaj prijedlog ne odgovara ili ni nakon razgovora sporna situacija nije riješena, možete besplatno podnijeti pisani prigovor.

Postupak rješavanja prigovora pravnih osoba u Imex banci d.d. je reguliran Politikom upravljanja prigovorima pravnih osoba, a u nastavku se daju najvažnije informacije koje se tiču podnošenja, zaprimanja i rješavanja prigovora pravnih osoba.

### **Kako podnijeti prigovor?**

Prigovori pravnih osoba se zaprimaju na jedan od sljedećih načina:

- a) e - mailom na adresu nks@imexbanka.hr
- b) u pisanom obliku poštom ili telefaksom; Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21000 Split ili 021/406 -170
- c) u pisanom obliku u poslovnicu čiji primitak potvrđuje djelatnik poslovnice

### **Koje informacije podnositelj prigovora treba dostaviti?**

Prigovor treba sadržavati ime i prezime podnositelja prigovora, kontakt podnositelja prigovora, naziv i OIB pravne osobe na koju se prigovor odnosi, detaljan opis situacije na koju se prigovor odnosi (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te, ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor utemeljen.

Poželjno je da prilikom podnošenja prigovora navedete i OIB podnositelja prigovora u svrhu osobne identifikacije.

### **Koja je procedura koja se slijedi pri rješavanju prigovora?**

Po zaprimanju prigovora pravne osobe isti se u što kraćem roku evidentira i prosljeđuje nadležnoj organizacijskoj jedinici Sektora riznice i platnog prometa na rješavanje pri čemu se utvrđuju okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora.

### **Koje je očekivano vrijeme za rješavanje prigovora?**

Nakon prikupljanja i ispitivanja svih važnih dokaza i informacija u vezi s prigovorom pravnih osoba Banka nastoji odgovoriti podnositelju prigovora u najkraćem mogućem roku. Očekivano vrijeme za rješavanje prigovora potrošača ovisi o kompleksnosti prigovora. Prosječan rok za rješavanje prigovora potrošača je 7 dana, a najkasniji rok za rješavanje prigovora potrošača je 15 dana.

### **Koja su tijela nadležna za prigovore pravnih osoba?**

Ako se Banka ne očituje o vašem prigovoru u propisanom zakonskom roku od dana uredno zaprimljenog prigovora ili ako je ocijenila da je neosnovan, odnosno ako niste uspjeli razriješiti spornu situaciju, možete se pismenim putem obratiti Hrvatskoj narodnoj banci na adresu:

HRVATSKA NARODNA BANKA



Trg hrvatskih velikana 3  
10000 Zagreb  
ili preko internetske stranice:  
[www.hnb.hr](http://www.hnb.hr)

Potrebno je naglasiti da HNB ne rješava pojedinačne prigovore pravnih osoba nego prosljeđuje upit poslovnoj Banci i traži očitovanje na prigovor što kasnije o tome obavještava pravne osobe.

**Koji su centri za mirenje ili druga tijela kojima se klijent može obratiti?**

Ako niste zadovoljni dobivenim odgovorom ili predloženim rješenjem iz točaka 1., 2., i 3. možete podnijeti prijedlog za mirenje. Prijedlog za mirenje podnosi se Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, internet adresa: [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr), a napominjemo da prijedlog za mirenje može biti podnesen i bilo kojem drugom centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

**Imex banka d.d.**

---