

## OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

Sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača (Nar. nov., br. 41/14.) obavještavamo potrošače da nezadovoljstvo pruženom uslugom mogu iskazati prigovorom u pisanoj formi u našim poslovnicama pri čemu ćemo Vam bez odgađanja pisano potvrditi primitak prigovora. Prigovor također možete poslati putem pošte ili elektroničke pošte u bilo koju poslovnicu Imex banke d.d. Popis poslovnica sa kontaktima se nalazi na internet stranici banke:

<https://www.imexbanka.hr/poslovnice.aspx>

Prigovor Potrošača mora sadržavati sljedeće podatke:

- datum podnošenja prigovora
- ime, prezime i potpis Potrošača koji podnosi prigovor
- sažet opis predmeta prigovora sa eventualnim priložima

### **Uredno zaprimljeni prigovori Potrošača se mogu riješiti na tri razine:**

#### **1. razina - voditelj poslovnice:**

Voditelj poslovnice pismeno odgovara na prigovor najkasnije u roku od pet dana od dana primitka reklamacije. Pismeni odgovor se šalje preporučenom poštom sa povratnicom.

#### **2. razina - voditelj poslovnica, voditelj Odjela kartičnog i kreditnog poslovanja:**

Voditelji poslovnica Split i Zagreb, odnosno Voditelj Odjela kartičnog i kreditnog poslovanja pismeno odgovaraju na prigovor najkasnije u roku od pet dana od dana primitka reklamacije. Pismeni odgovor se šalje preporučenom poštom sa povratnicom.

#### **3. razina - direktor Sektora poslova s građanstvom:**

Direktor Sektora poslova s građanstvom pismeno odgovara na prigovor najkasnije u roku od pet dana od dana primitka reklamacije. Pismeni odgovor se šalje preporučenom poštom sa povratnicom.

U slučaju kada odgovor ne može biti očekivan u roku od 5 dana od zaprimanja prigovora djeletnik Banke koji riješava prigovor obavještava Potrošača o razlozima odgode i navodi kada se odgovor okvirno može očekivati.

Ako je potrošač nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku ili Centar za mirenje u bankarstvu.

IMEX BANKA D.D.

Prosinac, 2014.