



Imex banka

Informacije o postupku rješavanja prigovora potrošača

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

Kako podnijeti prigovor?

Prigovori potrošača se zaprimaju na jedan od sljedećih načina:

- a) e-mailom na adresu pohvale.prijedlozi@imexbanka.hr nakon čega ćete dobiti potvrdu e-mailom da je prigovor zaprimljen
- b) u pisanom obliku poštom ili telefaksom; Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21000 Split ili 021/345-588 nakon čega ćete dobiti potvrdu e-mailom ili poštom da je prigovor zaprimljen
- c) u pisanom obliku u poslovnici čiji primitak potvrđuje djelatnik poslovnice

Koje informacije podnositelj prigovora treba dostaviti?

Prigovor treba sadržavati ime i prezime klijenta, 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 svoj OIB u svrhu osobne identifikacije.

Koja je procedura koja se slijedi pri rješavanju prigovora?

Po zaprimanju prigovora potrošača isti se u što kraćem roku evidentira i prosljeđuje nadležnom organizacijskom dijelu Sektora administracije i razvoja na rješavanje pri čemu se utvrđuju okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora.

Letak je informativnog karaktera i vrijedi od 01.02.2024.

Koje je očekivano vrijeme za rješavanje prigovora?

Nakon prikupljanja i ispitivanja svih važnih dokaza i informacija u vezi s prigovorom potrošača 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 10 dana. Prilikom odgovora na prigovor dobit ćete informaciju o tome je li prigovor osnovan ili nije.

Koja su tijela nadležna za prigovore potrošača?

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

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

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, a napominjemo da prijedlog za mirenje može biti podnesen i bilo kojem drugom centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

Nazovite s mobitela: *505

Telefon: 072 24 24 23

www.imexbanka.hr