

## Obrazac za podnošenje prigovora

Ukoliko smatrate da Vam je u poslovanju s ABC- kreditnom unijom (u nastavku: Kreditna unija) povrijeđeno neko pravo te niste uspjeli dobiti potrebno objašnjenje u kontaktu sa zaposlenicima Kreditne unije, možete podnijeti pisani prigovor na način da ga **predate zaposleniku** Kreditne unije u našim poslovnim prostorijama, pošaljete poštom na adresu **ABC-kreditna unija, S. i A. Radića 46, 44000 Sisak (n/r Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima)**, putem fax-a na broj **044/523-086** ili e-maila: **kljenti@abc-ku.biz**.

Prigovor treba sadržavati iscrpan opis događaja/situacije uz navođenje relevantnih datuma te je potrebno priložiti dokaz (ako je moguće) iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan.

Ako je prigovor nepotpun, zamolit ćemo Vas da ga upotpunite.

### Vaši osobni podaci

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Kontakt broj telefona / mobitela: \_\_\_\_\_

OIB: \_\_\_\_\_

### Opis događaja/situacije:

---

---

---

---

---

### Vaša adresa za odgovor na ovaj prigovor:

Adresa: \_\_\_\_\_

U Sisku, dana \_\_\_\_\_

**Potpis Podnositelja prigovora**

\_\_\_\_\_

---

*Ispunjava ABC-kreditna unija:*

Svojim potpisom potvrđujem da sam nakon utvrđivanja identiteta Podnositelja prigovora zaprimio prigovor.

U Sisku, dana \_\_\_\_\_

### ***Način i postupak rješavanja prigovora***

Kreditna unija će Podnositelju prigovora pružiti jasne, točne i ažurne informacije o postupku rješavanja prigovora.

Po zaprimanju prigovora koji je osobno podnesen, Kreditna unija izdaje Potvrdu o primitku prigovora na Obrascu za podnošenje prigovora.

Za prigovore podnesene poštom, elektroničkom poštom ili telefaksom, Kreditna unija ne izdaje potvrdu primitka, već je Podnositelj prigovora dužan sačuvati dokaz o slanju prigovora.

Na zahtjev člana Kreditne unije ili pri potvrđivanju primitka prigovora Kreditna unija će Podnositelju prigovora pružiti pisane informacije o postupku rješavanja prigovora.

Po zaprimanju prigovora isti se prosljeđuje Ovlaštenoj osobi za upravljanje prigovorima koji će odmah razmotriti zaprimljeni prigovor, analizirati isti, te prikupiti i ispitati sve važne dokaze i informacije u vezi s prigovorom.

U rješavanju prigovora Kreditna unija postupa objektivno, profesionalno, transparentno i pravedno.

Kreditna unija će obavijestiti Podnositelja prigovora o tijeku postupka povezanog s njegovim prigovorom.

### ***Postupak odgovaranja na prigovore***

Nakon što obradi sve relevantne činjenice, Ovlaštena osobi za upravljanje prigovorima će izraditi odgovor Podnositelju prigovora.

U svom odgovoru na prigovor, Kreditna unija će komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom.

Ako zakonom nije propisan drugačiji rok, Kreditna unija će se očitovati na prigovor i dostaviti odgovor Podnositelju prigovora u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora.

U slučaju kada odgovor ne može biti osiguran u očekivanom roku, odnosno u slučajevima složenijih prigovora, čije rješavanje iziskuje duži period od navedenog, Kreditna unija će pismeno obavijestiti Podnositelja prigovora o razlozima odgode i navesti kada se odgovor okvirno može očekivati.

Ukoliko Podnositelj prigovora iz bilo kojeg razloga nije zadovoljan dostavljenim odgovorom, Podnositelj prigovora se može obratiti Hrvatskoj narodnoj banci (Služba za zaštitu potrošača) kao nadzornom tijelu.