

Informacija o načinu podnošenja pritužbe/prigovora

Kako uputiti pritužbu/prigovor?

Smatrate li da je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko vaše pravo predložimo da prigovor/pritužbu pokušate riješiti usmenim putem obraćenjem zaposlenicima Banke, odgovornoj osobi u poslovnici ili osobi odgovarajuće organizacijske jedinice Banke. Na taj način vaša pritužbu/prigovor u većini slučajeva može biti riješena odmah na obostrano zadovoljstvo.

Ako nakon razgovora niste riješili pritužbu/prigovor, podnesite **pisani prigovor** na jedan od slijedećih načina:

- osobnom predajom u poslovnoj mreži, unutarnjoj reviziji ili drugoj organizacijskoj jedinici Banke
- elektroničkim putem na adresu reklamacije@kaba.hr za fizičke osobe
reklamacije-spp@kaba.hr za poslovne subjekte
- putem telefaksa : +385 (0)47 417 351
- poštom na adresu:
Karlovačka banka d.d.
Odjel podrške korisnicima
V. Mačeka 8
47000 Karlovac
- pozivom na broj telefona: 0800 417 336 ili +385 (0)47 417 336

Što treba navesti u pritužbi/prigovoru?

- ime i prezime/naziv te adresu stanovanja/sjedišta podnositelja pritužbe/prigovora
- OIB podnositelja pritužbe/prigovora
- predmet pritužbe/prigovora (opis sporne situacije ili transakcije, vrijeme i mjesto kada se dogodila i sl)
- ako se pritužba/prigovor podnosi za određenu transakciju poželjno je priložiti dokumentaciju o istoj (npr. Potvrda o izvršenoj transakciji, izvadak, okvirni ugovor i sl.)
- naziv odnosno poslovnice ili druge organizacijske jedinice na koju se pritužba/prigovor odnosi

Ako prilažete odgovarajuće dokaze uz pritužbu/prigovor, dovoljno je dostaviti preslike dokumentacije.

Banka ne odgovara na anonimne pritužbe/prigovore.

Nastojat ćemo odgovoriti na vašu pritužbu/prigovor u najkraćem mogućem roku a najkasnije u zakonom propisanom roku

Kod složenijih pritužbi/prigovora molimo za razumijevanje jer njihovo rješavanje može trajati duže od očekivanog.

Što napraviti ako niste zadovoljni rješenjem pritužbe/prigovora?

U slučaju da niste zadovoljni rješenjem vaše pritužbe/prigovora, možete se pismenim putem obratiti Hrvatskoj narodnoj banci ili o istome podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.