

Informacije korisnicima platnih usluga o načinu podnošenja i proceduri rješavanja prigovora

Na temelju ugovorene poslovne suradnje Fine i banke, Fina klijentima banke omogućava korištenje platnih usluga u svim Fininim poslovnica (<https://www.fina.hr/poslovnice>).

U slučaju da želite uputiti prigovor vezan uz korištenje platne usluge u Fini ili se on odnosi na Vaš odnos s bankom, a vezan je uz pružanje i korištenje platnih usluga u banci, možete uputiti pisani prigovor i dostaviti ga na jedan od slijedećih načina:

- predajom pisanog prigovora u poslovnici Fine
- elektroničkom poštom na info@fina.hr
- poštom na adresu poslovnice Fine
- na adresu banke objavljenju na Internet stranici banke.

Prigovor je potrebno podnijeti u najkraćem mogućem roku nakon nastanka ili saznanja o spornoj situaciji te ga pisanim putem uputiti Fini na jedan od gore navedenih načina uz naznaku da se radi o prigovoru.

Pisani prigovor se može uputiti u slobodnoj formi ili na obrascu Zahtjev za rješavanje prigovora i drugi zahtjevi.

Prilikom predaje pisanog prigovora od strane potrošača u poslovnici Fine ili elektroničkom poštom, Fina će potvrditi zaprimanje istog.

Pisani prigovor treba sadržavati najmanje:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime te adresu stanovanja podnositelja), odnosno naziv tvrtke ako je podnositelj prigovora nepotrošač, a poželjno je prilikom podnošenja prigovora navesti OIB ili broj računa u Banci
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo (opis sporne situacije ili transakcije, vrijeme i mjesto kada se dogodilo) i ako imate dostupnu dokumentaciju iz koje je vidljivo da je prigovor osnovan (ako je primjenjivo npr. potvrda o izvršenoj transakciji, izvod, i sl.)
- adresu za dostavu odgovora ako je podnositelj prigovora nepotrošač.

Vaše osobne podatke dajete dobrovoljno te se isti prikupljaju i obrađuju u svrhu Vaše nedvojbene identifikacije kao podnositelja radi rješavanja prigovora u skladu s ugovorima o poslovnoj suradnji Fine i banke.

Ako dostavljeni podaci nisu dostatni za daljnje postupanje, zamolit ćemo Vas da prigovor nadopunite.

Ako se Vaš prigovor odnosi na korištenje platne usluge koju Vam pruža banka, radnik Fine će Vas uputiti na koje načine prigovor možete uputiti banci, bilo na adresu banke ili putem Fine.

Procedura rješavanja prigovora

Zaprimljeni prigovor Fina evidentira u svoj sustav za evidenciju i rješavanje prigovora te ga prosljeđuje organizacijskom dijelu Fina nadležnom za usluge na koje se prigovor odnosi.

Svaki prigovor će se detaljno analizirati i nastojati riješiti u najkraćem mogućem roku.

Na prigovor koji se odnosi na korištenje platne usluge u Fini, Fina će se očitovati u roku od deset dana, a iznimno u roku od 35 (trideset i pet) dana od dana zaprimanja prigovora u kojem slučaju će u skladu s važećim propisima podnositelju prigovora dostaviti privremeni odgovor. U slučajevima izrazito kompleksnih prigovora ili kad rješavanje uključuje treću stranu, rješavanje prigovora može trajati dulje od očekivanog. U tom ćemo Vas slučaju obavijestiti o razlozima odgode i navesti kada se odgovor može okvirno očekivati.

Fina će odgovor na prigovor dostaviti nepotrošaču na adresu koja je navedena u prigovoru, a potrošaču uručiti osobno u poslovnici Fina ili dostaviti putem elektroničke pošte (ako je prigovor predao osobno).

Pritužbu na pružanje platnih usluga protiv pružatelja platnih usluga (banke) možete uputiti Hrvatskoj narodnoj banci.

Ako ste potrošač, za alternativno rješavanje potrošačkih sporova možete se obratiti primjerice Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr, internet adresa: www.hgk.hr. U postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenut pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sudjeluje i pružatelj platnih usluga (banka).

Na prigovor koji ste predali Fini, a odnosi se na Vaš poslovni odnos s bankom i vezan je uz pružanje i korištenje platnih usluga u banci, Fina će Vaš prigovor bez odgode, a najkasnije u roku od 3 dana proslijediti na rješavanje banci.