

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KLIJENATA

U svom radu Kreditna unija NOA, Osijek (u nastavku: Kreditna unija) nastoji svojim članovima pružiti zadovoljavajuću kvalitetu usluge u skladu s potrebama i očekivanjima člana te nam povratne informacije pomažu u procesu daljnjeg poboljšanja kvalitete usluge.

Ukoliko smatrate da Vam je u poslovnom odnosu s Kreditnom unijom povrijeđeno neko pravo, predlažemo da se prvo izravno obratite našim zaposlenicima.

Ako se niti nakon razgovora ne uspije razriješiti sporna situacija, možete podnijeti pisani prigovor.

DOSTAVA PRIGOVORA:

Prigovor na rad zaposlenika ili pruženu uslugu možete uputiti na sljedeći način:

- predati pisani prigovor zaposleniku u Kreditnoj uniji koji će potvrditi primitak,
- poslati prigovor na adresu Kreditne unije: **Kreditna unija NOA, Osijek, Županijska 19/I, n/r Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima**
- poslati prigovor na e-mail: **noa@noa.hr**

SADRŽAJ PRIGOVORA:

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke Podnositelja prigovora (ime i prezime, OIB), kontakt broj telefona i adresu za dostavu odgovora*
 - detaljan opis događaja/situacije (uz navođenje relevantnih činjenica, okolnosti i datuma) te dokaze o utemeljenosti prigovora (ako je moguće)
- Ukoliko su podaci nepotpuni, Kreditna unija ima pravo zatražiti da se prigovor dopuni.

*Poštujući sve odredbe vezano za zaštitu Vaših osobnih podataka

OBRADA PRIGOVORA:

Kreditna unija će pismeno potvrditi zaprimanje prigovora te ispitati sve činjenice i dokaze i poduzeti odgovarajuće radnje te o tijeku postupka obavijestiti podnositelja prigovora.

Kreditna unija će u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora odgovoriti na prigovor i to dostavom odgovora na naznačenu adresu.

U slučaju kada odgovor ne može biti osiguran u očekivanom roku, Kreditna unija će pismeno obavijestiti Podnositelja prigovora o razlozima odgode i navesti kada se okvirno može očekivati odgovor.

Ukoliko Podnositelj prigovora i dalje nije zadovoljan dostavljenim odgovorom, može se obratiti Hrvatskoj narodnoj banci kao nadzornom tijelu.