

## O B A V I J E S T

### O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA I ROKOVIMA RJEŠAVANJA PRIGOVORA na platne usluge izvršene od strane Fine u ime i za račun Addiko Bank d.d.

Prigovori (reklamacije) na platne usluge izvršene od strane FINE u ime i za račun Addiko Bank d.d. dostavljaju se u isključivo u Addiko banku na jedan od sljedećih načina:

- pošaljite e-mail na adresu: [info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com); povratno ćete dobiti potvrdu primitka;
- pisani prigovor predajte djelatniku u poslovnici Addiko Bank d.d. (on će vam uručiti potvrdu primitka prigovora);
- pošaljite pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, s napomenom „za Upravljanje prigovorima“;
- pošaljite poruku putem on-line bankarstva (samo za poslovne subjekte): putem aplikacije internet bankarstva Addiko Business EBank ili aplikacije mobilnog bankarstva Addiko Business Mobile

U Addiko banci, postupak rješavanja prigovora reguliran je Politikom upravljanja prigovorima i Priručnikom koji je sastavni dio te politike. Tim dokumentima uređuju se pitanja podnošenja, zaprimanja i rješavanja prigovora kao i upravljanje prigovorima.

U nastavku su prezentirani dijelovi predmetne Politike relevantni za podnositelje prigovora koji se tiču načina podnošenja, zaprimanja i rješavanja prigovora klijenata, a za bilo kakvu dodatnu informaciju, slobodno nam se obratite s upitom. Stojimo Vam na raspolaganju putem besplatnog telefona 0800 1414; iz inozemstva: +385 1 6030 000; e-mail adrese: [info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com) ili pošaljite pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, za Upravljanje prigovorima.

#### Što treba sadržavati vaš pisani prigovor?

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis događaja ili situacije uz Vama dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom, a ako dostavljeni podaci ne budu dostatni za daljnje postupanje, zamolit ćemo vas da prigovor nadopunite;
- naznaku u kojoj poslovnici Fine je izvršena platna transakcija na koju se prigovor odnosi;
- način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno u poslovnici); Napomena: Odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka može slati isključivo na onu adresu za kontakt koju je klijent prijavio Banci.

U naslovu dopisa, molimo naznačite da se radi o prigovoru.

Ako prigovor šaljete na e-mail adresu djelatnika Banke, obavezno isti pošaljite i na službenu e-mail adresu za zaprimanje prigovora ([info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com)) kako biste bili sigurni da će isti biti zaprimljen.

Banka nema obvezu zaprimiti prigovor koji je poslan isključivo na e-mail adresu djelatnika Banke, odnosno Banka nije vezana zakonskim rokom za odgovor na prigovor ako se prigovor ne pošalje na način kako je Banka obavijestila klijente da prigovor treba podnijeti.

Prihvaćamo i anonimne prigovore te ukoliko je dostavljeno dovoljno informacija uzimamo ih u obzir kao povratnu informaciju za poboljšanje proizvoda i usluga Banke.

## **Kada možete očekivati odgovor na Vaš prigovor?**

Službeni pisani odgovor dobit ćete u zakonskom roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno od dana primitka tražene dopune prigovora. Kod kompleksnih prigovora (ili kada rješavanje uključuje treću stranu) čije rješavanje može trajati duže od očekivanog, pravovremeno ćemo Vas Privremenim odgovorom obavijestiti o razlozima odgode i o roku u kojem možete očekivati naš Konačni odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

## **Što napraviti ako ste nezadovoljni rješenjem prigovora?**

U slučaju da niste zadovoljni rješenjem vašeg prigovora, a smatrate da ponovljeni kontakt s bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, vaš prigovor ili pritužbu možete uputiti Hrvatskoj narodnoj banci, kao nadležnom tijelu.

Ukoliko je riječ o pritužbi u odnosu na pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti te pružanja pomoćnih usluga, prigovor možete uputiti Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga.

Ukoliko je riječ o pritužbi koja je vezana uz zaštitu osobnih podataka, prigovor možete uputiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Sudska zaštita može se ostvariti pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti podnošenjem građanske tužbe.

Također, na raspolaganju su Vam i dodatne zakonske mogućnosti u skladu s posebnim propisom koji regulira alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Za prigovore iz područja platnog prometa Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja pokrenuo potrošač pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke.

## **Brošura Europske komisije o pravima potrošača**

Brošura Europske komisije o pravima potrošača iz Direktive (EU) 2015/2366 dostupna Vam je bez naknade kod djelatnika Fine ili na Internet stranici Fine:

<https://www.fina.hr/uplate-i-isplate#prava-potrosaca>

odnosno na sljedećoj poveznici:

[https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/business\\_economy\\_euro/banking\\_and\\_finance/documents/leaflet-your-rights-payments-eu\\_hr.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/business_economy_euro/banking_and_finance/documents/leaflet-your-rights-payments-eu_hr.pdf)