Addiko Bank

Javno / Public

OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

U skladu s čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača Addiko Bank d.d. (dalje u tekstu: Banka) ovim dokumentom obavještava podnositelje prigovora o načinu podnošenja, zaprimanja i rješavanja prigovora, kao i upravljaju prigovorima, a postupak rješavanja prigovora reguliran je **Politikom upravljanja prigovorima** i Priručnikom koju 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: na besplatni telefon 0800 1414; iz inozemstva: +385 1 6030 000; putem e-mail adrese: info.hr@addiko.com ili pošaljite pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“. Email adresa info.hr@addiko.com ne služi za zaprimanje prigovora, već samo za zaprimanje upita.

Ako smatrate da Vam je u poslovanju s Bankom povrijeđeno neko pravo, predlažemo rješavanje sporne situacije u izravnom usmenom obraćanju našim djelatnicima. U većini slučajeva, sporna situacija će na taj način biti riješena brzo i jednostavno na obostrano zadovoljstvo.

Želite li podnijeti pisani prigovor, možete to učiniti na jedan od sljedećih načina:

- Putem online obrasca dostupnog na poveznici https://prigovori.addiko.hr/. Ako uz prigovor želite priložiti dokument ili fotografiju, pošaljite ga putem e-mail adrese prigovori.hr@addiko.com;
- Putem aplikacije Addiko EBank (internetsko bankarstvo) i Addiko Mobile (mobilno bankarstvo) kroz opciju Prigovori;
- Putem email adrese: prigovori.hr@addiko.com (koristi se isključivo za prigovore);
- Putem email adrese: sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com (isključivo za prigovore iz područja zaštite osobnih podataka);
- U poslovnici ga možete predati djelatniku poslovnice Banke;
- Putem pošte na adresu: Addiko Bank d.d., Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb, Hrvatska, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka će Vam pisanim putem potvrditi primitak prigovora. Banka zaprima i obrađuje pisane prigovore podnesene putem prethodno navedenih kanala. Ako je prigovor dostavljen drugim komunikacijskim kanalom, podnositelj će biti upućen na jedan od službenih kanala za podnošenje prigovora.

Iznimno, u slučaju izgubljene kartice ili sumnje na zlouporabu kartice, obavezno je odmah telefonom kontaktirati Kontakt centar Banke radi blokade kartice kako bi se spriječila daljnja zlouporaba kartice.
Odmah po saznanju o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama izvršenim platnim karticama, potrebno je popuniti i potpisati **Obrazac za osporavanje kartičnih transakcija** koji možete pronaći na Internet stranicama Banke. Obrazac se može popuniti i predati u poslovnici Banke ili se može dostaviti emailom na adresu prigovori.hr@addiko.com ili poštom na adresu Addiko Bank d.d., Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“. Postupak podnošenja prigovora tj. osporavanja kartičnih transakcija reguliran je Općim uvjetima koji su sastavni dio Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje kartica koje izdaje Addiko Bank d.d.
Kod iniciranja zahtjeva/prigovora vezanog uz odljevne platne transakcije koje nisu kartične transakcije, potrebno je priložiti ispunjen i popisan obrazac **Zahtjev/Prigovor po odljevnoj transakciji**. Obrazac je dostupan u poslovnici Banke i na Internet stranicama Banke.

Addiko Bank

Javno / Public

Obavijest o neautoriziranoj platnoj transakciji kod SEPA izravnog terećenja dostavlja se ispunjavanjem i potpisivanjem obrasca **Zahtjev za povrat neautorizirane transakcije** osobno u poslovnici. Obrazac je dostupan u poslovnici Banke.

Prigovor treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa);
- detaljan opis okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo uz popratnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom;
- željeni način dostave odgovora.

Molimo da u naslovu dopisa jasno naznačite da se radi o prigovoru.

Važne napomene: 1) Odgovor koji sadrži osobne podatke ili informacije koje predstavljaju bankovnu tajnu Banka može dostaviti isključivo na kontakt adresu koju je klijent prijavio Banci. **2)** Dokumentaciju je moguće dostaviti u sljedećim formatima: PDF, JPG, BMP i TIFF, a dokumenti poslani putem poveznica (linkova) neće biti prihvaćeni. **3)** Prigovori se zaprimaju na hrvatskom jeziku, iznimno i na engleskom.

Kada možete očekivati odgovor na Vaš prigovor?

Banka na sve prigovore odgovara najkasnije u zakonski propisanim rokovima, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača. Kod kompleksnih prigovora (ili kada rješavanje uključuje treću stranu) čije rješavanje može trajati duže od očekivanog, pravovremeno ćemo Vas obavijestiti o razlozima odgode i o okvirnom roku u kojem možete očekivati naš odgovor.

Što napraviti ako niste suglasni s odgovorom Banke u vezi Vašeg prigovora?

Ako niste suglasni s odlukom ili odgovorom Banke u vezi Vašeg prigovora, možete ponovno podnijeti prigovor. Ako smatrate da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, možete obavijestiti Hrvatsku narodnu Banku, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb. Ako je riječ o prigovoru koji se odnosi na investicijske usluge Banke, možete obavijestiti Hrvatsku agenciju za nadzor financijskih usluga, Franje Račkoga 6, 10000 Zagreb. Ako je riječ o prigovoru koji je vezan uz zaštitu osobnih podataka, pritužbu 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 rješavanja potrošačkih sporova.

U svim sporovima između potrošača i Banke koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) 2015/751, Zakona o platnom prometu i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, potrošač može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: https://www.hgk.hr, ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na:
https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies

Za prigovore podnesene od strane potrošača, 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. Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje ima svojstvo ovršne isprave.

Za rješavanje eventualnih sporova između Korisnika i Banke nadležan je stvarno nadležni sud u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske.