

## OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

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 našeg Kontakt centra: 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.

Ukoliko smatrate da Vam je u poslovanju s Addiko Bank d.d. povrijeđeno neko pravo, predložimo 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 besplatno 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 (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“.

Iznimno, u slučaju izgubljene kartice ili sumnje na zlouporabu kartice, obavezno je odmah 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 e-mailom na adresu [info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com) ili poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, s napomenom „za Upravljanje prigovorima“. Postupak podnošenja prigovora tj. osporavanja kartičnih transakcija reguliran je Općim uvjetima koji su su sastavni dio Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje kartica koje izdaje Addiko Bank d.d.

### **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;
- 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 potrošače 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?**

Addiko Bank d.d. na sve prigovore odgovara u zakonski propisanim rokovima. 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 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 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](mailto: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.

U ostalim područjima poslovanja Banke s potrošačima, uključujući stambeno potrošačko kreditiranje, informacija o mogućnosti pokretanja postupka pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova se ne smatra obvezujućom za Banku niti pristankom Banke u pogledu načina i tijela za mirno odnosno alternativno rješavanje sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke.