

## OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA

Ukoliko smatrate da Vam je u poslovanju s Addiko Bank d.d. 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:

- pošaljite e-mail na adresu: [info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com); povratno ćete dobiti potvrdu primitka;
- pošaljite telefaks poruku na broj: +385 (0)1 603 7000;
- pisani prigovor predajte djelatniku u poslovnicu (on će pisanim putem potvrditi primitak vašeg prigovora);
- pošaljite pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, za Upravljanje prigovorima.

Iznimno, kod iniciranja prigovora za transakcije nastale korištenjem platne kartice, potrebno je ispuniti i osobno u poslovnicu potpisati obrazac "Reklamacija po transakciji učinjenoj karticom u zemlji/inozemstvu".

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 poslovnicu); **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.

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 rješavanja 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.