

**SAMOBORSKA BANKA d.d.**  
**10430 SAMOBOR, Trg kralja Tomislava 8**  
**OIB: 13806526186**  
**IBAN: HR3624030091011111116**  
**Broj telefona: 01-5999-211**  
**Internetska stranica: [www.sabank.hr](http://www.sabank.hr)**

## **INFORMACIJE O NAČINU POSTUPANJA PO PRIGOVORIMA I PRITUŽBAMA POTROŠAČA I DRUGIH KLIJENATA BANKE**

### **Pravo na prigovor i način podnošenja prigovora**

Klijent Banke može podnijeti pisani prigovor ako smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno pravo ili da Banka nije postupila u skladu s ugovorom, primjenjivim propisima ili internim aktima Banke koji uređuju poslovne odnose s klijentima.

Potrošač može Banci uputiti prigovor osobito ako smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih odnosno financijskih usluga, objavljenih internih akata kojima se uređuju poslovni odnosi Banke i potrošača, odredbi Zakona o kreditnim institucijama koje se odnose na zaštitu potrošača, propisa donesenih na temelju toga Zakona ili drugih propisa kojima se uređuje zaštita potrošača. Ako se prigovor odnosi na pružanje platnih usluga ili na primjenu Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, korisnik platnih usluga ima pravo uputiti prigovor Banci.

Pisani prigovor može se podnijeti:

- osobno u poslovnicama Banke
- poštom na adresu: Samoborska banka d.d., Trg kralja Tomislava 8, 10430 Samobor, s naznakom „Prigovor“
- elektroničkom poštom na adresu: [pravna.sluzba@sabank.hr](mailto:pravna.sluzba@sabank.hr)

na vlastitom obrascu ili na obrascu Banke.

### **Sadržaj prigovora**

Kako bi Banka mogla učinkovito postupati po prigovoru, preporučuje se da prigovor sadržava najmanje:

- ime i prezime odnosno naziv podnositelja prigovora
- adresu prebivališta/boravišta odnosno sjedišta
- kontakt podatke za dostavu potvrde primitka i odgovora na prigovor
- OIB ili drugi podatak potreban za identifikaciju, kada je to potrebno radi postupanja po prigovoru
- opis sporne situacije, proizvoda, usluge ili transakcije na koju se prigovor odnosi
- datum i, prema potrebi, mjesto nastanka sporne situacije
- naziv poslovnice ili drugog organizacijskog dijela Banke na koji se prigovor odnosi, ako je primjenjivo
- dokumentaciju kojom se potkrepljuju navodi iz prigovora, ako je podnositelj posjeduje.

Ako prigovor ne sadržava podatke potrebne za identifikaciju podnositelja, poslovnog odnosa ili transakcije na koju se odnosi te podatke potrebne za dostavu odgovora, Banka možda neće biti u mogućnosti po takvom prigovoru postupati niti dostaviti odgovor. Ako je to moguće, Banka može zatražiti dopunu prigovora.

## **Postupak rješavanja prigovora**

Na zaprimljeni pisani prigovor Banka će bez odgađanja potvrditi njegov primitak u pisanom obliku, putem pošte, elektroničke pošte ili putem drugog sredstva mrežne komunikacije kojim je prigovor podnesen, ako takvo sredstvo omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju. Ako je pisani prigovor podnesen u poslovnim prostorijama Banke, a podnositelj nije odabrao način dostave potvrde primitka, Banka će potvrdu dostaviti putem pošte ili elektroničke pošte prema zadnjim kontakt podacima kojima raspolaže.

Banka će na pisani prigovor odgovoriti u pisanom obliku:

- najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, ako se radi o prigovoru potrošača na koji se primjenjuje Zakon o zaštiti potrošača
- najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, ako se prigovor odnosi na pružanje platnih usluga odnosno na primjenu Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751.

Iznimno, ako Banka u prigovorima iz područja platnih usluga ne može dostaviti konačan odgovor u roku od 10 dana zbog razloga koji su izvan njezine kontrole, korisniku platnih usluga u tom će roku dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge kašnjenja i rok za dostavu konačnog odgovora, koji ne može biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

U konačnom odgovoru na prigovor iz područja platnih usluga Banka će korisnika platnih usluga uputiti na mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci, a ako je korisnik platnih usluga potrošač, i na najmanje jedno tijelo nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, uz poštansku adresu i adresu internetske stranice tog tijela.

Banka će odgovor na prigovor dostaviti putem pošte, elektroničke pošte ili drugim ugovorenim odnosno korištenim kanalom kojim je prigovor podnesen, ako je to primjenjivo. Ako podnositelj nije odabrao način dostave odgovora, Banka će odgovor dostaviti prema zadnjim kontakt podacima kojima raspolaže.

Ako se radi o rješavanju prigovora te ostvarivanju prava pojedinca, vezano uz obradu njegovih osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i/ili Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka. Za ostvarivanje prava na ulaganje takvih prigovora možete se obratiti Službeniku za zaštitu osobnih podataka pisanim putem na adresu: Samoborska banka d.d., Trg kralja Tomislava 8, Samobor ili na adresu elektroničke pošte: [sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@sabank.hr](mailto:sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@sabank.hr). Detaljnije informacije o pravima pojedinaca u svezi zaštite osobnih podataka, uključivo o pravu na prigovor, Banka je detaljno opisala putem obrasca "Informacije o obradi osobnih podataka" koji je dostupan na [www.sabank.hr](http://www.sabank.hr) te u poslovnim prostorijama Banke.

## **Izvensudski i pritužbeni postupci te alternativno rješavanje spora**

Ako je potrošač nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na svoj prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku. Hrvatska narodna banka ne rješava pojedinačne prigovore potrošača, nego ih uzima u obzir pri obavljanju nadzornih zadaća.

Ako se prigovor odnosi na pružanje platnih usluga ili na primjenu Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, korisnik platnih usluga može Hrvatskoj narodnoj banci podnijeti pritužbu ako smatra da je Banka postupila protivno tim propisima ili Zakonu o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa. U tom postupku Hrvatska narodna banka može od Banke zatražiti očitovanje i dokaze te obavještava podnositelja o svom nalazu. Ako je podnositelj potrošač, Hrvatska narodna banka uputit će ga i na mogućnost alternativnog rješavanja potrošačkog spora.

U svim sporovima između potrošača koji je korisnik bankovnih i/ili financijskih usluga i Banke, a koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o kreditnim institucijama, može se podnijeti prijedlog za mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova pred nadležnim tijelom. Banka je dužna sudjelovati u postupku mirenja odnosno alternativnog rješavanja spora koji je

pokrenuo potrošač.

Ako se spor odnosi na primjenu Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, korisnik platnih usluga koji je potrošač ima pravo pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom nadležnim za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, a Banka je dužna u tom postupku sudjelovati. Korisnik platnih usluga koji nije potrošač ima pravo, u sporovima iz primjene Uredbe (EU) 2015/751 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, pokrenuti postupak pred neovisnim tijelom za alternativno rješavanje sporova, a Banka je dužna i u tom postupku sudjelovati. Pokretanje takvih postupaka ne utječe na pravo na pokretanje sudskog postupka.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora potrošač može podnijeti Centru za mirenje HGK, 10 000 Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr) (<http://www.hgk.hr/centar-zamirenje/o-centru-za-mirenje>) ili pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

### **Zaštita osobnih podataka**

Osobni podaci navedeni u prigovoru obrađuju se radi zaprimanja, evidentiranja, rješavanja prigovora, komunikacije s podnositeljem prigovora te ispunjavanja zakonskih i regulatornih obveza Banke. Podaci se neće obrađivati u svrhe koje nisu spojive s navedenim svrhama.

Banka vodi i čuva evidenciju pisanih prigovora potrošača najmanje godinu dana od dana primitka pisanog prigovora, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača. Kada prigovor i pripadajuća dokumentacija čine poslovnu dokumentaciju i evidencije koje se odnose na poslovni odnos između Banke i potrošača, Banka ih čuva i u rokovima propisanim Zakonom o kreditnim institucijama, odnosno tijekom trajanja poslovnog odnosa i 11 godina nakon isteka godine u kojoj je taj poslovni odnos prestao, a po potrebi i dulje do okončanja sudskog spora.

Samobor, ožujak 2026. godine

Ove informacije dane su sukladno važećim propisima Republike Hrvatske, osobito Zakonu o kreditnim institucijama (NN br. 22/2026), Zakonu o zaštiti potrošača (NN br. 19/2022 i 59/2023), Zakonu o platnom prometu (NN br. 66/2018, 114/2022 i 136/2024), Zakonu o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN br. 136/2024), Zakonu o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN br. 42/2018), Uredbi (EU) 2016/679, Uredbi (EU) 2021/1230, Uredbi (EU) br. 260/2012 i Uredbi (EU) 2015/751.