

**SAMOBORSKA BANKA d.d.**  
**Trg kralja Tomislava 8**  
**10430 SAMOBOR**



## **OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA POTROŠAČA**

Potrošač 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 objavljenim aktima Banke.

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)
- putem drugog elektroničkog kanala Banke, ako je takav kanal uspostavljen.

Kako bi Banka mogla učinkovito postupati po prigovoru, poželjno je navesti najmanje: ime i prezime / naziv podnositelja, adresu, OIB, kontakt za dostavu odgovora, opis događaja ili transakcije na koju se prigovor odnosi te, ako je moguće, priložiti dokumentaciju kojom se potkrepljuju navodi iz prigovora. Ako prigovor ne sadrži podatke potrebne za njegovo rješavanje, Banka može zatražiti njegovu dopunu.

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

Banka će bez odgađanja potvrditi primitak pisanog prigovora.

Na pisani prigovor potrošača Banka će odgovoriti u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako se prigovor odnosi na pružanje platnih usluga, Banka će dostaviti konačan odgovor najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, na papiru ili drugom ugovorenom trajnom nosaču podataka. Iznimno, ako odgovor nije moguće dostaviti u tom roku zbog razloga izvan kontrole Banke, Banka će u roku od 10 dana dostaviti privremeni odgovor s obrazloženjem kašnjenja i rokom za konačan odgovor, koji ne može biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako je potrošač nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku. Hrvatska narodna banka ne rješava pojedinačne prigovore potrošača, ali prati postupanje kreditnih institucija u području zaštite potrošača. Potrošač može i podnijeti prijedlog za mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje potrošačkog spora, a Banka je dužna sudjelovati u tom postupku.

Ako se prigovor odnosi na primjenu Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, korisnik platnih usluga ima pravo na prigovor Banci, a u konačnom odgovoru Banka ga

upućuje i na mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci te, ako je riječ o potrošaču, na tijela nadležna za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Osobni podaci iz prigovora obrađuju se radi rješavanja prigovora, komunikacije s podnositeljem i ispunjavanja zakonskih obveza Banke, te se čuvaju u rokovima propisanim primjenjivim propisima i internim aktima Banke. Za dokumentaciju i evidencije koje se odnose na poslovni odnos s potrošačem primjenjuju se i posebni rokovi čuvanja propisani Zakonom o kreditnim institucijama.