

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

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

Pravo na prigovor i način podnošenja prigovora

Smatrate li da je u poslovnom odnosu Banka povrijedila neko Vaše pravo ili se ne pridržava zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina bankovna i/ili financijska usluga ili se kod pružanja platnih usluga ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, imate pravo i mogućnost Banci uputiti prigovor.

Predlažemo Vam da spornu situaciju pokušate najprije riješiti u izravnom usmenom razgovoru s djelatnikom Banke ili odgovornom osobom u poslovnici Banke ili u telefonskom razgovoru s odgovornom osobom pozivom na broj telefona 01/5999-211.

Ako niti nakon izravnog usmenog razgovora s djelatnikom Banke ili odgovornom osobom u poslovnici Banke ili u telefonskom razgovoru s odgovornom osobom ne možete riješiti spornu situaciju, molimo Vas da podnesete svoj prigovor u pisanom obliku na jedan od sljedećih načina:

- osobnom predajom prigovora u svim poslovnim jedinicama Banke (poslovnice, podružnica),
- putem pošte na adresu: Samoborska banka d.d., Trg kralja Tomislava 8, 10430 Samobor, s naznakom „PRIGOVOR“
- putem elektroničke pošte na adresu: pravna.sluzba@sabank.hr

na vlastitom obrascu ili na obrascu Banke.

Sadržaj prigovora

Podaci koje je potrebno navesti u prigovoru su:

- ime i prezime/naziv podnositelja prigovora,
- adresa stanovanja/sjedišta podnositelja prigovora,
- OIB podnositelja prigovora,
- kontakt broj telefona/mobitela,
- sadržaj prigovora (opis sporne situacije ili transakcije, vrijeme i mjesto nastanka i sl.),
- naziv i adresa poslovnice Banke na koju se prigovor odnosi,
- podatak o vrsti usluge/proizvoda na koji se prigovor odnosi (platni promet, oročenje sredstava, internet bankarstvo, kredit i sl.),
- poštansku ili e-mail adresu za komunikaciju (za dostavu potvrde o primitku prigovora i odgovora na prigovor).

Ukoliko posjedujete određenu dokumentaciju kao npr. potvrdu o uplati, potvrdu o isplati ili sl. molimo Vas da nam istu priložite uz prigovor.

Postupak rješavanja prigovora

Na zaprimljeni prigovor Banka će bez odgađanja potvrditi primitak tog prigovora u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte (ovisno o odabranom načinu komunikacije podnositelja prigovora) odnosno na isti način na koji je prigovor upućen Banci. Ako je pisani prigovor podnesen u poslovnim prostorijama Banke, a podnositelj prigovora nije odabrao željeni način komunikacije, Banka će potvrditi primitak prigovora u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte prema zadnjim kontakt podacima kojima Banka raspolaže u svojim evidencijama.

Banka će na prigovor odgovoriti u pisanom obliku i to:

- u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora, sukladno odredbama važećeg Zakona o zaštiti potrošača,
- u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora ukoliko se prigovor odnosi na pružanje platne usluge, sukladno odredbama važećeg Zakona o platnom prometu i Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

U slučajevima izrazito kompleksnih prigovora ili kad rješavanje prigovora uključuje treću stranu, rješavanje prigovora može trajati dulje od očekivanog, a o čemu će Vas Banka obavijestiti unutar prethodno navedenih rokova. Banka neće dogovarati na anonimne prigovore.

Banka će odgovor na prigovor dostaviti u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte (prema odabranom načinu dostave odgovora na prigovor) odnosno na isti način na koji je prigovor upućen Banci. U slučaju da podnositelj prigovora nije odabrao željeni način dostave odgovora na prigovor, a prigovor nije dostavljen Banci putem pošte ili elektroničke pošte, Banka će odgovor na prigovor dostaviti u pisanom obliku putem pošte ili elektroničke pošte prema zadnjim kontakt podacima kojima Banka raspolaže u svojim evidencijama.

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. 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 te u poslovnim prostorijama Banke.

Izvansudski i pritužbeni postupci te alternativno rješavanje spora

Ukoliko podnositelj prigovora smatra da je Banka u poslovnom odnosu povrijedila neko njegovo pravo ili se ne pridržava važećih zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina bankovna i/ili financijska usluga ili smatra da je Banka kod pružanja platne usluge postupila protivno Uredbi (EZ) br. 924/2009, Uredbi (EU) br. 260/2012, Uredbi (EU) 2015/751 ili članku 5. Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, ima zakonsku mogućnost o svom prigovoru pisanim putem obavijestiti Hrvatsku narodnu banku odnosno podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, poštom na adresu HRVATSKA NARODNA BANKA, Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb ili preko internetske stranice www.hnb.hr.

Nakon zaprimanja obavijesti/pritužbe Hrvatska narodna banka pozvat će Banku da dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva. Hrvatska narodna banka obavijestit će podnositelja pritužbe o svom nalazu. Ako je podnositelj pritužbe potrošač Hrvatska narodna banka uputit će ga u obavijesti o svom nalazu na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

U svim sporovima između potrošača koji je korisnik bankovnih i/ili financijskih usluga i Banke koji se odnose na primjenu odredbi zakonskih propisa vezanih na potrošače, kao i na prava i obveze iz Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, može se pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kao npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (adresa: Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb; web adresa: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), Centar za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje (Teslina 1/I, 10000 Zagreb; web adresa: <https://hrvatskaudrugazamirenje.wordpress.com>).

U svim sporovima između korisnika platnih usluga i Banke koji nastanu u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa može se pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje.

Mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova provodi se sukladno Pravilniku o mirenju Centra za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zakonu o mirenju, Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i drugim propisima kojima se uređuje mirenje ili alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave. Banka je obvezna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora pokrenutog od strane potrošača pred nadležnim tijelom. Pravo na pokretanje postupka alternativnog rješavanja potrošačkih sporova ne utječe na pravo potrošača na pokretanje sudskog postupka.

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava Opće uredbe o zaštiti podataka, vezano uz obradu osobnih podataka koja se na njega odnosi, ima pravo podnijeti pritužbu i/ili zahtjev za uvrđivanje povrede prava nadzornom tijelu Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Zaštita osobnih podataka

Osobni podaci podnositelja prigovora navedeni u prigovoru obrađuju se temeljem Zakona u o kreditnim institucijama te drugih propisa koji reguliraju poslovanje Banke i to isključivo u svrhe rješavanja podnesenog prigovora i kontaktiranja podnositelja prigovora u svezi istog, te ih Banka neće dodatno obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama. Osobni podaci podnositelja prigovora čuvaju se godinu dana od dana primitka pisanog prigovora potrošača.

Samobor, svibanj 2022. godine

Gore navedene informacije dane su sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama (NN br. 159/13-146/20), Zakona o potrošačkom kreditiranju (NN br. 75/09-52/16), Zakon o platnom prometu (NN br. 66/18), Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN br. 50/16 i 16/20), Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 19/22), Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN br. 42/18), Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) i dr.