



OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PISANOG PRIGOVORA ZA POTROŠAČE

Ako Potrošač smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih i/ili financijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, ima pravo podnijeti pisani prigovor Banci. Potrošač može podnijeti pisani prigovor na jedan od sljedećih načina:

- neposredno u svim **poslovnicama/ispostavama** Privredne banke Zagreb d.d. ili
- putem pošte na adresu:
Privredna banka Zagreb d.d.,
Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima
Radnička cesta 44, HR-10000 Zagreb ili
- putem e-mail adrese pbz365@pbz.hr

OBAVIJEST O PRITUŽBENIM POSTUPCIMA, ALTERNATIVNOM RJEŠAVANJU POTROŠAČKIH SPOROVA I NADLEŽNIM TIJELIMA

Ako je potrošač nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

Ako potrošač ima prigovor na pružanje platne usluge, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Ako je potrošač nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor može podnijeti prijedlog za mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojim se uređuje mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će sudjelovati u tim postupcima koji pokrene potrošač.

Ako se prigovor odnosi na platne usluge, uključivo i vezano za primjenu Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 i/ili Uredbe (EU) 2015/751¹, potrošač može pokrenuti postupak za alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova. Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo potrošač kao korisnik platnih usluga.

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

Privredna banka Zagreb d.d.

¹ Uredba (EU) 2021/1230 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. srpnja 2021. o prekograničnim plaćanjima u Uniji (kodificirani tekst) (Tekst značajan za EGP) (SL L 274, 30. 7. 2021.) kako je posljednji put izmijenjena Uredbom (EU) 2024/886 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. ožujka 2024. o izmjeni uredaba (EU) br. 260/2012 i (EU) 2021/1230 i direktiva 98/26/EZ i (EU) 2015/2366 u pogledu instant kreditnih transfera u eurima (Tekst značajan za EGP) (SL L, 2024/886, 19. 3. 2024.)

Uredba (EU) br. 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2012. o utvrđivanju tehničkih i poslovnih zahtjeva za kreditne transfere i izravna terećenja u eurima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 (Tekst značajan za EGP) (SL L 94, 30. 3. 2012.) kako je posljednji put izmijenjena Uredbom (EU) 2024/886 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. ožujka 2024. o izmjeni uredaba (EU) br. 260/2012 i (EU) 2021/1230 i direktiva 98/26/EZ i (EU) 2015/2366 u pogledu instant kreditnih transfera u eurima (Tekst značajan za EGP) (SL L, 2024/886, 19. 3. 2024.)

Uredba (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica (Tekst značajan za EGP) (SL L 123, 19. 5. 2015.)