

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 sljedeće načine:

- neposredno u svim **poslovnicama/ispostavama** Privredne banke Zagreb d.d.
- putem pošte na adresu:
Privredna banka Zagreb d.d.,
Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima
Radnička cesta 44, HR-10000 Zagreb
- 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 korisnik 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.

Ako je prigovor vezan za platne usluge, potrošač može pokrenuti postupak za alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova.

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 nekom drugom tijelu 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>.

U sporovima koji nastanu s Bankom kao pružateljem platnih usluga u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN br. 50/16, 16/20) potrošač može pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili pred drugim neovisnim tijelom za mirenje.

Ako potrošač pokrene postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora, Banka će u istom sudjelovati.

Privredna banka Zagreb d.d.