

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.,
Mjerenje zadovoljstva klijenata i zaštita potrošača
Radnička cesta 44, HR-10000 Zagreb
- na telefaks broj **01/636 00 63** 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, odnosno 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:

- prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) ili nekom od drugih tijela 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>
- prijedlog za mirenje može se podnijeti Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

Privredna banka Zagreb d.d.