

**SAMOBORSKA BANKA D.D.**  
**10430 SAMOBOR, Trg kralja Tomislava 8**  
**OIB: 13806526186**  
**IBAN: HR362403009101111116**  
**Broj telefona: 01-5999-211**  
**Broj telefaksa: 01-3361-523**  
**Internetska stranica: <http://www.sabank.hr>**

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

### Pravo na podnošenje prigovora

Smatrate li da je u poslovnom odnosu Banka povrijedila neko Vaše pravo ili se ne pridržava zakonskih odredbi 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 ni 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 poslovnica Banke,
- putem pošte na adresu: Samoborska banka d.d., Trg kralja Tomislava 8, 10430 Samobor s naznakom „PRIGOVOR“
- putem telefaksa na broj 01/3361-523
- putem elektroničke pošte na adresu: [pravna.sluzba@sabank.hr](mailto:pravna.sluzba@sabank.hr).

na vlastitom obrascu ili na obrascu Banke.

Podaci koje je potrebno navesti u prigovoru:

- ime i prezime/naziv podnositelja prigovora,
- adresu/sjedište podnositelja prigovora,
- OIB podnositelja prigovora,
- podatke o vrsti usluge (platni promet, oročenje sredstava, internet bankarstvo, kredit i sl.),
- sadržaj prigovora (opis sporne situacije ili transakcije, vrijeme i mjesto nastanka i sl.),
- naziv i adresa prodajnog mjesta/poslovnice,
- način dostave odgovora (poštom na adresu, e-mailom, telefaksom, u poslovnici/podružnici Banke),
- ukoliko posjedujete određenu dokumentaciju kao npr. potvrdu o uplati, potvrdu o isplati ili sl. molimo Vas da nam istu priložite uz prigovor.

Banka će na prigovor odgovoriti pisanim putem u zakonskom roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora odnosno u roku od 7 (sedam) radnih dana ukoliko se prigovor odnosi na pružanje platne usluge, sukladno odredbama Zakona o platnom prometu.

Korisnik platnih usluga može, također, uputiti Banci prigovor ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751. Na takav prigovor Banka je dužna dostaviti odgovor podnositelju prigovora najkasnije u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora, sukladno odredbama Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

Banka neće odgovarati na anonimne prigovore.

#### Pravo na pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci

Ukoliko smatrate da je u poslovnom odnosu Banka povrijedila neko vaše pravo i/ili se ne pridržava važećih zakonskih odredbi i/ili se ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, imate pravo i mogućnost podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Nakon zaprimanja 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.

#### Izvansudsko rješavanje spora

U svim sporovima između klijenta-potrošača i Banke koji se odnose na primjenu odredbi važećih zakonskih propisa kao i na prava i obveze iz Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) 2015/751 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Od 01.01.2017. godine može se, također, podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore u svim sporovima između korisnika platnih usluga koji su primatelji plaćanja i Banke, a koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EU) 2015/751 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

Postupak mirenja se provodi sukladno Zakonu o mirenju i Pravilniku o mirenju Centra za mirenje, a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

U nastavku se nalazi Obrazac za podnošenje prigovora.

Samoborska banka d.d.

Samobor, lipanj 2016. godine

Gore navedene informacije dane su sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama (NN br. 159/13-102/15), Zakona o potrošačkom kreditiranju (NN br. 75/09-52/16), Zakon o platnom prometu (NN br. 133/09-136/12), Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 41/04, 110/15) i Zakona provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN br. 50/16)

## OBRAZAC ZA PRIGOVOR

PODACI O PODNOSITELJU PRIGOVORA	
Ime i prezime	
OIB	
Ulica i broj	
Mjesto stanovanja	
Telefon	
Telefaks	
E-mail	
Vrsta usluge/proizvoda	
Sadržaj prigovora	
PODACI O PRODAJNOM MJESTU/POSLOVNICI	
Naziv prodajnog mjesta/poslovnice	
Adresa prodajnog mjesta/poslovnice	
Datum prigovora	