

## Informacije o načinu podnošenja prigovora

Smatrate li da je sa svojim postupcima Banka povrijedila neko Vaše pravo ili se ne pridržava zakona, odredaba zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja ili objavljenih Općih uvjeta poslovanja, imate pravo i mogućnost zatražiti zaštitu svojih prava.

### Koje aktivnosti treba poduzeti radi efikasnog ostvarivanja zaštite prava klijenata Banke?

#### Kontakt s Bankom

1. Predlažemo da pokušate riješiti spornu situaciju u izravnom usmenom obraćanju odgovornoj osobi u poslovnici ili nekoj drugoj odgovarajućoj organizacijskoj jedinici unutar Banke.

U većini slučajeva u toj fazi problem može biti riješen brzo i jednostavno u interesu zaštite Vaših prava.

2. Ako nakon razgovora s odgovornom osobom poslovnice ili neke druge organizacijske jedinice Banke niste riješili prigovor, tada predlažemo da pismenim putem podnesete prigovor na sljedeći način:

- osobnom predajom u poslovnici Banke
- organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora
- unutarnjoj reviziji Banke
- poštom na adresu, Agram banka d. d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb
- elektroničkom poštom na adresu: [prigovori@agranbanka.hr](mailto:prigovori@agranbanka.hr)
- putem internetske stranice <http://www.agranbanka.hr/prigovori-i-pohvale-obrazac/>

Banka je dužna po zaprimanju prigovora provjeriti i preispitati navedene tvrdnje te u zakonski propisanom roku dostaviti odgovor klijentu.

#### Kontakt s Hrvatskom narodnom bankom

3. Ako se Banka ne očituje o Vašem prigovoru u propisanom zakonskom roku od dana uredno zaprimljenog prigovora ili ako je ocijenila da je

neosnovan, odnosno ako niste uspjeli razriješiti spornu situaciju, možete se pismenim putem obratiti Hrvatskoj narodnoj banci.

#### Mirno rješavanje sporova – Centri za mirenje

4. Ako niste zadovoljni dobivenim odgovorom ili predloženim rješenjem iz točaka 1., 2., i 3. možete podnijeti prijedlog za mirenje.

Prijedlog za mirenje podnosi se:

- Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr), <https://hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>) i
- Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

#### Sudska zaštita

5. Bez obzira na sve navedeno, zaštitu svojih prava potrošač uvijek može zatražiti od nadležnog suda.

#### Kako proslijediti prigovor Banci?

Prigovor Banci možete proslijediti na jedan od načina navedenih u točki 2.

#### Što treba navesti u prigovoru?

Kako bi Banka što kvalitetnije postupila u vezi s Vašim prigovorom, predlažemo da dostavite odgovarajuću popratnu dokumentaciju.

U prigovoru treba navesti sljedeće:

- i. Ime i prezime te adresu stanovanja podnositelja (*ako ulažete prigovor u nečije ime, potrebno je navesti ime i prezime te adresu stanovanja osobe u čije ime dostavljate prigovor*)
- ii. Naziv i adresu Banke, odnosno podružnice/poslovnice na koju se prigovor odnosi
- iii. Predmet pritužbe (*opis sporne situacije ili transakcije, vrijeme i mjesto kada se dogodilo*).

Ako je primjenjivo, priložiti i dokaze na koje se poziva (npr. potvrda o izvršenoj transakciji, izvod, okvirni ugovor ili sl.)