



## **PRAVILNIK O POSTUPANJU S PRIGOVORIMA KLIJENATA**

### **Opće odredbe**

Pravilnikom o postupanju s prigovorima klijenata (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se:

- postupak podnošenja prigovora,
- funkcija upravljanja prigovorima,
- postupanje s prigovorima, rješavanje prigovora i odgovaranje na prigovore,
- evidencija prigovora,
- izvješćivanje o zaprimljenim prigovorima,
- interno praćenje rješavanja prigovora i
- pružanje informacija o postupku rješavanja prigovora.

### **Pojmovna uređenja**

Banka je pružatelj usluga.

Klijent je svaka fizička ili pravna osoba koja je korisnik usluga Banke.

Potrošač je fizička osoba klijent Banke koji u ugovornom odnosu s Bankom djeluje izvan područja svoje poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Prigovor je izjava o nezadovoljstvu koju fizička ili pravna osoba upućuje Banci u svezi s:  
bankovnim ili finansijskim uslugama, kako je određeno zakonom koji uređuje poslovanje kreditnih institucija,  
ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu, kako je određeno zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje,  
uslugom kreditnog posredovanja, kako je određeno zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje,  
platnom uslugom, kako je određeno zakonom kojim se uređuje platni promet,  
elektroničkim novcem, kako je određeno zakonom kojim se uređuje elektronički novac (kada je primjenjivo na Banku).

Podnositelj prigovora je fizička ili pravna osoba za koju se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njezin prigovor i koja je već podnijela prigovor.

Pravilnik se ne primjenjuje kada Banka primi prigovor glede:

aktivnosti koje nisu pod nadzorom Hrvatske narodne banke na način propisan člankom 4. točkom 2. Uredbe o Europskom nadzornom tijelu za bankarstvo (EBA),  
aktivnosti drugog subjekta za koje Banka nije odgovorna (i ako te aktivnosti čine predmet prigovora).

Međutim, i u slučajevima navedenim u prethodnom stavku, Banka će, gdje je to moguće i svrhovito, odgovoriti podnositelju prigovora tako da mu pojasni svoje stajalište o tom prigovoru i/ili mu pruži pojedinosti o pružatelju usluga ili drugoj financijskoj instituciji koja je odgovorna za rješavanje toga prigovora.

### **Postupak podnošenja prigovora**

Prigovori se Banci mogu podnijeti pisanim putem i to:

- putem web stranice Banke,
- elektroničkom poštom,
- poštom na adresu sjedišta Banke s naznakom da se radi o prigovoru,
- osobno u bilo kojoj poslovnici/komercijalnom centru ili sjedištu Banke.
- a sve prema kontakt podacima objavljenima na web stranici Banke, na adresi: <https://www.croatiabanka.hr/hr/prigovori/>.

Neovisno o načinu podnošenja prigovora, Banka će bez odgađanja podnositelju prigovora pisanim putem potvrditi primitak tog prigovora (elektroničkom poštom ili na drugi način).

Pisana potvrda kojom Banka potvrđuje primitak prigovora zaprimljenog poštom na adresu sjedišta Banke i osobno u bilo kojoj poslovnici/komercijalnom centru je Prilog broj 1 ovog Pravilnika.

Primatelj prigovora zaprimljenog elektronskim putem potvrdit će primitak prigovora pisanim putem na adresu podnositelja prigovora. Ako je prigovor zaprimljen na adresu [prigovori@croatiabanka.hr](mailto:prigovori@croatiabanka.hr) potvrda primitka će automatski biti poslana podnositelju.

Usmeni prigovori se neće rješavati u postupku utvrđenim ovim Pravilnikom. Za slučaj da usmeni prigovor i bude podnesen, Banka će ga pokušati odmah riješiti usmenim putem, a ako spornu situaciju nije moguće odmah riješiti usmenim putem, uputit će se klijenta da podnese prigovor pisanim putem.

Prigovor treba minimalno sadržavati:

1. ime i prezime (ako je podnositelj prigovora fizička osoba), odnosno naziv tvrtke/obrta/OPG-a (ako je podnositelj prigovora pravna osoba)
2. detaljan opis događaja/situacije koji su predmet prigovora, kao i dokaz o osnovanosti prigovora
3. adresu za dostavu odgovora na prigovor.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

U slučaju nepotpunosti prigovora Banka može zatražiti podnositelja prigovora da isti upotpuni, a ukoliko podnositelj prigovora to ne učini u roku 8 dana od poziva Banke, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. U slučaju dopune prigovora zakonski rok za rješavanje prigovora računa se od trenutka

zaprimanja dopune prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta/podnosioca prigovora s prigovorom i/ili s dopunom prigovora.

## **Funkcija upravljanja prigovorima**

Banka uspostavlja funkciju upravljanja prigovorima koja omogućuje pravedno i objektivno utvrđivanje okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora kao i prepoznavanje i otklanjanje mogućih sukoba interesa.

Funkcija upravljanja prigovorima uspostavlja se u Uredu Uprave Banke i organizacijskim jedinicama Banke iz članka 8. ovog Pravilnika, na način da Ured uprave koordinira i skrbi o cjelokupnoj funkciji.

U ovisnosti o sadržaju prigovora, za izradu prijedloga odgovora na prigovor zadužuju se pojedine organizacijske jedinice i to:

vezano uz bankovne ili financijske usluge – Poslovanja s građanstvom i/ili Poslovanja s pravnim osobama, vezano uz ugovore o stambenom potrošačkom kreditu - Poslovanja s građanstvom, vezano uz uslugu kreditnog posredovanja - Poslovanja s građanstvom, Poslovanja s pravnim osobama odnosno svaka druga organizacijska jedinica koja je inicijator zaključenja usluge kreditnog posredovanja u vezi koje je prigovor izjavljen, vezano uz platnu uslugu - Platni promet, vezano uz poslove koji se obavljaju po Zakonu o tržištu kapitala – organizacijska jedinica u kojoj se neposredno obavljaju poslovi vezani uz Zakon o tržištu kapitala, vezano uz usluge riznice – Riznice, vezano uz poslove informatičkih sustava i podrške – Informatičke tehnologije vezano uz postupke upravljanja ljudskim potencijalima – Ljudski potencijali vezano uz sve druge prigovore koji nisu sadržani u prethodnim alinejama, niti isključeni na način utvrđen u članku 3. ovog Pravilnika - Ured Uprave zadužuje nadležnu/nadležne organizacijske jedinice Banke.

Odgovornosti za potpisivanje odgovora na prigovor su kako slijedi:

vezano uz bankovne ili financijske usluge – osoba nadležna za poslovanje s građanstvom i/ili Poslovanje s pravnim osobama, vezano uz ugovore o stambenom potrošačkom kreditu – osoba imenovana od strane Uprave u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama, vezano uz uslugu kreditnog posredovanja – osoba nadležna za poslovanje s građanstvom i/ili Poslovanje s pravnim osobama (u ovisnosti čija organizacijska jedinica je bila inicijator zaključenja usluge kreditnog posredovanja u vezi koje je prigovor izjavljen), vezano uz platnu uslugu - osoba nadležna za Platni promet vezano uz poslove koji se obavljaju prema Zakonu o tržištu kapitala – sukladno internom aktu Banke koji posebno uređuje postupanje s prigovorima u ovom području vezano uz usluge riznice – osoba nadležna za Riznicu vezano uz poslove informatičkih sustava i podrške – osoba nadležna za informatičke tehnologije vezano uz postupke upravljanja ljudskih potencijalima – osoba nadležna za Ljudske potencijale, vezano uz sve druge prigovore koji nisu sadržani u prethodnim alinejama, niti isključeni na način utvrđen u članku 3. ovog Pravilnika - potpisnika određuje Ured Uprave.

## **Postupanje s prigovorima, rješavanje prigovora i odgovaranje na prigovore**

Radnik Banke koji je prigovor zaprimio na neki od načina predviđenih u članku 4. stavku 1 ovog Pravilnika, osim prigovora zaprimljenih putem web stranice Banke, prigovor će dostaviti na e-mail adresu prigovori@croatiabanka.hr u ovisnosti od načina zaprimanja na jedan od sljedećih načina:

prigovor zaprimljen poštom – skenirati i poslati na e-mail prigovori@croatiabanka.hr,

prigovor zaprimljen osobno u poslovnicaama ili poslovnim prostorijama Banke – skenirati i poslati na e-mail prigovori@croatiabanka.hr,

prigovor zaprimljen e-mailom na bilo koju drugu e-mail adresu u Banci - e-mailom poslati na e-mail prigovori@croatiabanka.hr,

Prigovori zaprimljeni na e-mail adresu prigovori@croatiabanka.hr automatski se dostavljaju na unaprijed definirane e-mail adrese primatelja u organizacijskim jedinicama iz članka 8. ovog Pravilnika.

Organizacijske jedinice iz članka 8. Pravilnika, a koje su nadležne prema sadržaju prigovora, dužne su prikupiti i ispitati sve važne dokaze i informacije u vezi s prigovorom te izraditi odgovor na prigovor i odaslati ga podnositelju prigovora i ostalim primateljima (u ovisnosti od zakonskog uređenja pojedinog tipa prigovora) u roku/rokovima utvrđenim u članku 10. ovoga Pravilnika.

Banka će odgovoriti na traženi način iz prigovora bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka prigovora ili eventualno upotpunjenog prigovora, osim u slučaju ako je Općim uvjetima ili propisom za pojedinu vrstu usluge propisan drugi rok.

Iznimno, ako Banka ne može odgovoriti u propisanom roku, dužna je podnositelja prigovora obavijestiti pisanim putem o razlozima kašnjenja te navesti rok u kojem se odgovor može okvirno očekivati.

U svom odgovoru na prigovor Banka će komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom.

U tom smislu Banka će se u odgovoru na prigovor izričito izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora.

Na prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge Banka će dati konačni odgovor u roku od 10 dana, odnosno, iznimno, u roku od 35 dana od dana zaprimanja prigovora te će u tom slučaju, u skladu s važećim propisima, podnositelju prigovora dostaviti privremeni odgovor.

Pri donošenju konačne odluke o prigovoru koja ne ispunjava u potpunosti zahtjeve podnositelja prigovora, Banka će u pisanom obliku detaljno informirati podnositelja prigovora o svom stajalištu vezanom uz konkretni prigovor te ga izvijestiti o daljnjim mogućnostima koja mu stoje na raspolaganju kao što su institucije za medijaciju ili druga tijela kojima se može obratiti te nadležno tijelo.

Ako podnositelj prigovora potrošač nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, odnosno, podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci te podnijeti prijedlog za medijaciju, odnosno pokrenuti alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirno rješavanje sporova odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova:

prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr, internet adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje> ili nekom od drugih tijela koje je nadležno i ovlašteno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova;

prijedlog za provođenje medijacije može se podnijeti bilo kojoj nadležnoj i ovlaštenoj instituciji za medijaciju u Republici Hrvatskoj koja je dobila suglasnost Centra za mirno rješavanje sporova.

Banka će sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi prigovora iz područja platnog prometa pokrenuo potrošač pred navedenim tijelom.

U ostalim područjima poslovanja Banke s potrošačima, ako podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom, odnosno rješenjem Banke na podneseni prigovor, o njemu može obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, odnosno podnijeti prijedlog za provođenje medijacije instituciji za medijaciju ili pokrenuti alternativno rješavanje spora u skladu s posebnim propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Ova informacija ne smatra se obvezujućom za Banku ni pristankom Banke u pogledu načina i tijela za mirno odnosno alternativno rješavanje sporova.

Postupak medijacije/alternativno rješavanje spora ne utječe na pravo podnositelja prigovora na pokretanje postupka pred drugim nadležnim tijelom ili na pokretanje sudskog, arbitražnog ili drugog postupka.

Za rješavanje svih sporova između Banke i podnositelja prigovora koji se ne bi uspjeli riješiti sporazumno, primjenjuje se pravo Republike Hrvatske i nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

## **Evidencija prigovora**

Banka vodi evidenciju prigovora u elektronskom obliku koji se dosljedno i kontinuirano ažurira.

Evidencija prigovora sadrži podatke o:

- datumu i vremenu zaprimanja prigovora,
- načinu zaprimanja,
- podnositelju prigovora,
- je li podnositelj prigovora potrošač,
- adresi i e-mail adresi za dostavu odgovora,
- vrsti prigovora,
- kratki opis prigovora / sadržaju prigovora,
- osnovanosti prigovora,
- napomeni (ukoliko je ista potrebna),
- organizacijskoj jedinici koja priprema odgovor,
- statusu rješavanja prigovora,
- datumu i vremenu odgovora,
- evidencijskom broju odgovora,
- načinu dostave odgovora,
- kratkim opisu odgovora.

Evidencija prigovora sadrži i elektronski format prigovora klijenta i dostavljenog odgovora te eventualnu dodatnu relevantnu dokumentaciju vezano uz svaki pojedini prigovor.

U slučaju da Hrvatska narodna banka ili drugi regulator za određenu vrstu prigovora traži vođenje evidencije u posebnom obliku, ista će se uključiti u evidenciju prigovora, a ukoliko to nije moguće, organizacijska jedinica/osoba zadužena za tu vrstu prigovora pored evidencije prigovora iz ovog članka, može voditi i dodatnu evidenciju sukladno traženju regulatora.

Organizacijske jedinice iz članka 8. ovog Pravilnika nadležne za rješavanje prigovora klijenata određuju e-mail adresu i osobu u svojoj jedinici odgovornu za zaprimanje i rješavanje prigovora.

Osoba zadužena za zaprimanje i rješavanje prigovora u organizacijskoj jedinici/jedinicama iz članka 8. ovog Pravilnika nadležnoj/nadležnima prema sadržaju prigovora zadužena je i za dosljedno i kontinuirano ažuriranje podataka u evidenciji prigovora.

Postupak rješavanja pritužbi klijenata prilikom pružanja investicijskih usluga i aktivnosti i pomoćnih usluga propisan je posebnim internim aktom koji primarno uređuje rješavanje pritužbi u tom području.

### **Izveščivanje o zaprimljenim prigovorima**

Banka na temelju uspostavljene evidencije prigovora na zahtjev HNB-a ili drugog regulatora, dostavlja izvješća HNB-u ili drugom regulatoru na način i u rokovima koje regulator odredi. Na zahtjev regulatora, Banka će dostaviti izvješće koje sadrži - najmanje broj prigovora zaprimljenih u referentnom razdoblju kojim se obuhvaća predmetno izvješće, razvrstanih prema kriterijima koje je odredio regulator (ako ih je odredio) ili prema kriterijima Banke ako ih regulator nije odredio, informacije o načinu rješavanja prigovora te izvadak iz evidencije prigovora.

Izveštaj iz evidencije prigovora se dostavlja i Upravi Banke najmanje polugodišnje, a isti mora biti dostupan i za potrebe kontrolnih funkcija Banke i/ili eksterne kontrole poslovanja Banke.

U izvještaju za Upravu Banke mora biti navedena:

- vrsta prigovora,
- organizacijska jedinica Banke na koju se prigovor odnosi te postupanje s prigovorom,
- mjere koje su poduzete za preveniranje budućih prigovora u slučajevima kada je to opravdano i analiza iz članka 15. ovog Pravilnika.

Za pravovremeno podnošenje izvještaja Upravi zadužuje se Ured Uprave.

### **Interno praćenje rješavanja prigovora**

Banka će najmanje polugodišnje, a po mogućnosti i kvartalno, vršiti analizu podataka u vezi s rješavanjem prigovora s ciljem prepoznavanja i otklanjanja bilo kojeg problema koji se ponavlja ili je sustavan, kao i radi uočavanja mogućih pravnih i operativnih rizika. Analiza se provodi ispitivanjem uzroka pojedinačnih prigovora radi utvrđivanja temeljnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama prigovora u cilju preveniranja budućeg ponavljanja istih, razmatranjem njihovog mogućeg utjecaja i na druge procese ili proizvode, uključujući i one na koje se prigovori izravno ne odnose te ispravljanjem uočenih temeljnih uzroka pojedinih vrsta prigovora u slučajevima kada je to moguće.

Analizu iz prethodnog stavka provodi i izrađuje Upravljanje rizicima (osoba zadužena za operativne rizike) za dio koji se odnosi na operativni rizik, a ostale organizacijske jedinice iz članka 8. izrađuju analizu iz svojih područja prigovora.

### **Pružanje informacija o postupku rješavanja prigovora**

Banka će:

na zahtjev klijenta pri potvrđivanju primitka prigovora pružiti klijentu/podnositelju prigovora pisane informacije o svojem postupku rješavanja prigovora koje su Prilog broj 2.

objaviti pojedinosti o svojem postupku rješavanja prigovora u svojem poslovnim prostorijama i na vlastitoj internetskoj stranici

pružiti jasne, točne i ažurne informacije o postupku rješavanja prigovora što uključuje:

- pojedivosti o tome kako podnijeti prigovor (vrste informacija koje podnositelj prigovora treba dostaviti)
- proceduru koja slijedi pri rješavanju prigovora (očekivano vrijeme za rješavanje prigovora, nadležna tijela, institucije za medijaciju, centri za alternativno rješavanje potrošačkih sporova ili druga tijela kojima se klijent može obratiti) obavještavati podnositelja prigovora o tijeku postupka povezanog s njegovim prigovorom.

### **Prijelazne i završne odredbe**

Pravilnik je dostupan u komercijalnim centrima/poslovnicama Banke tj. u poslovnim prostorijama Banke u kojima se pružaju usluge klijentima i na internetskim stranicama Banke.

Za slučaj promjene organizacije Banke, ovaj Pravilnik se primjenjuje na način da se eventualno novi nazivi organizacijskih jedinica tumače u skladu sa svrhom ovog Pravilnika, sadržajem poslova i zadataka tih novih organizacijskih jedinica. Za skrb o ispravnom tumačenju iz prethodne rečenice ovog stavka, zadužuje se Ured Uprave.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnik o postupanju s prigovorima klijenata UZ-175/22 od 17.05.2022. godine.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.

## Prilog 1. Potvrda o primitku



### POTVRDA

Potvrđuje se da je dana \_\_\_\_\_ (upisati dan, mjesec, godinu) u CROATIA BANCI d.d., (izbrisati nepotrebnu opciju)

1. putem pošte na adresi Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9, Zagreb
2. Komercijalni centar /Poslovnica \_\_\_\_\_ (upisati podružnicu/poslovnicu) (u daljnjem tekstu: Banka)

zaprimljen prigovor \_\_\_\_\_ (upisati ime, prezime i OIB ako je naveden/ naziv, sjedište i OIB ako je naveden).

Ova potvrda potvrđuje isključivo primitak pisanog prigovora klijenta/potrošača i ne služi u druge svrhe.

\_\_\_\_\_  
(upisati mjesto i datum)

CROATIA BANKA d.d.

\_\_\_\_\_  
(upisati ime i prezime,  
potpisati se i pečatirati)



## **Prilog 2. Informacije o načinu podnošenja i rješavanja prigovora u CROATIA BANCI d.d.**

Cijenimo Vaše mišljenje i sugestije, a primjedbe prihvaćamo kao mogućnost za poboljšanje naših usluga i povećanje zadovoljstva klijenata.

### **A/ Kako podnijeti prigovor**

U slučaju da želite izraziti prigovor vezano na Vaš poslovni odnos s Bankom ili kvalitetu naših usluga, molimo Vas podnesite pisani prigovor u cilju što efikasnijeg rješavanja nastale situacije. Naznačite da se radi o prigovoru, a možete ga dostaviti na jedan od sljedećih načina:

- poštom na adresu: CROATIA BANKA d.d., R. Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb
- putem web stranice Banke: [www.croatiabanka.hr/hr/prigovori/](http://www.croatiabanka.hr/hr/prigovori/)
- osobno u bilo kojoj poslovnici/podružnici Banke ili sjedištu Banke,
- elektroničkom poštom na adresu [prigovori@croatiabanka.hr](mailto:prigovori@croatiabanka.hr).
- 

Neovisno o načinu podnošenja prigovora, Banka će Vam pisanim putem potvrditi primitak tog prigovora (elektroničkom poštom ili na drugi način).

Prigovor treba minimalno sadržavati:

- ime i prezime i OIB (ako je podnositelj prigovora fizička osoba), odnosno naziv tvrtke/obrta/OPG-a i matični broj (MB/OIB) (ako je podnositelj prigovora pravna osoba)
- detaljan opis događaja/situacije koji su predmet prigovora, kao i dokaz o osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora na prigovor.

Ako je prigovor nepotpun, zamolit ćemo Vas da prigovor upotpunite.

Postupak rješavanja prigovora u Banci je reguliran Pravilnikom o postupanju s prigovorima klijenata.

### **B/ Procedura i postupak rješavanja prigovora**

Prigovor se evidentira u evidenciju prigovora.

Banka prikuplja i ispituje sve važne dokaze i informacije u vezi s prigovorom i priprema odgovor. Banka odgovara na Vaš prigovor u najkraćem mogućem roku, a ako zakonom nije propisan drugačiji rok, najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka prigovora ili eventualno upotpunjenog prigovora.

U slučajevima kompleksnijih prigovora ili kada rješavanje uključuje treću stranu i sl., rješavanje može trajati i dulje od očekivanog, o čemu ćemo Vas pravovremeno obavijestiti te Vas molimo za razumijevanje.

U odgovoru Banka će se jasno odrediti prihvaća li osnovanost Vašeg prigovora.

### **C/ Daljnje mogućnosti ako niste zadovoljni rješenjem prigovora**

Ako ste nezadovoljni odgovorom ili rješenjem Banke na uloženi prigovor možete o istom obavijestiti Hrvatsku narodnu banku na adresu:

HRVATSKA NARODNA BANKA  
Trg hrvatskih velikana 3  
10000 Zagreb  
ili preko internetske stranice: [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr)

Također, ako kao potrošač niste zadovoljni konačnim rješenjem prigovora, možete ovisno o slučaju i:

Za prigovore iz područja platnog prometa podnijeti prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora u skladu s posebnim propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr), internet adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje> ili nekom od drugih tijela koje je nadležno i ovlašteno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova

prijedlog za mirno rješavanje sporova može se podnijeti Hrvatskoj udruzi za medijaciju, Zagreb, Ulica kneza Mislava 12, e-mail adresa: [info@medijacija.hr](mailto:info@medijacija.hr), internet adresa: [medijacija.hr](http://medijacija.hr) ili bilo kojem nadležnom i ovlaštenom centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

Banka će sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke.

- U ostalim područjima poslovanja Banke s potrošačima obratiti se Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili pokrenuti alternativno rješavanje spora u skladu s posebnim propisom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Ova informacija ne smatra se obvezujućom za Banku niti pristankom Banke u pogledu načina i tijela za mirno odnosno alternativno rješavanje sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke.

Možete pokrenuti i postupak pred drugim nadležnim tijelom ili sudski ili arbitražni postupak.  
CROATIA BANKA d.d.