



HRVATSKA NARODNA BANKA

Pravo na prigovor

Objavljeno: 1.2.2015. Ažurirano: 17.11.2022.

Ako smatrate da se kreditna institucija ne pridržava uvjeta iz vašeg ugovora, imate pravo uputiti joj svoj prigovor, a svaka kreditna institucija dužna je imati najmanje jednu osobu u radnom odnosu kojoj su povjereni poslovi rješavanja prigovora.

Da bi proces rješavanja vašeg prigovora bio efikasniji, predlažemo sljedeće:

1. Pokušajte riješiti spornu situaciju u izravnom usmenom obraćanju kreditnoj instituciji na čiji rad imate primjedbe.

U većini slučajeva, u toj fazi problem može biti riješen brzo i jednostavno.

2. Ako ni nakon razgovora s odgovornom osobom u odgovarajućoj organizacijskoj jedinici u kreditnoj instituciji niste riješili nesporazum, tada predlažemo da se pismenim prigovorom obratite konkretnoj kreditnoj instituciji, koja je dužna obratiti vam se u roku od 15 dana od dana zaprimanja vašeg prigovora.
3. Ako niste zadovoljni dobivenim odgovorom ili predloženim rješenjem kreditne institucije na uloženi prigovor, možete podnijeti prijedlog za mirenje u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisom kojim se regulira alternativno rješavanje potrošačkih sporova.
4. Neovisno o prethodno navedenom, zaštitu svojih prava uvijek možete zatražiti od nadležnog suda.

Ako se kreditna institucija ne očituje o vašem prigovoru u roku od 15 dana od dana kad je primila uredan prigovor ili ako je ocijenila da je vaš prigovor neosnovan odnosno ako niste uspjeli razriješiti spornu situaciju te i nadalje sumnjate u zakonitost i pravilnost njezina postupanja, obavijest o svom [prigovoru](#) možete proslijediti Hrvatskoj narodnoj banci.

U kontekstu zaprimljenih obavijesti o prigovorima potrošača

HNB MOŽE:

- provjeravati pridržava li se kreditna institucija objavljenih internih akata, sklopljenih ugovora i važećih propisa kojima se uređuje zaštita potrošača vezana uz prigovor potrošača
- osiguravati transparentno i pravodobno postupanje kreditne institucije po prigovorima i
- analizirati prigovore koji upućuju na nepravilnosti ili nezakonitosti, pri čemu se poduzimaju odgovarajuće zakonom propisane mjere.

Međutim,

HNB NE MOŽE:

- utjecati na poslovne odluke kreditne institucije

- utjecati na bilateralne ili ugovorne odnose između kreditne institucije i potrošača
- intervenirati ili odlučivati u sporovima između kreditne institucije i potrošača i
- naložiti kreditnoj instituciji poduzimanje određenih aktivnosti osim ugovorom već preuzetih prava i obveza.

Hrvatska narodna banka ne rješava pojedinačne prigovore potrošača, no prigovore uzima u obzir pri obavljanju supervizorskih zadaća. U tom smislu prigovori potrošača važan su izvor informacija o poslovnoj praksi kreditnih institucija i elementima ugovornih odnosa koje je potrebno provjeriti u sklopu aktivnosti nadzora.

Potrošači – korisnici platnih usluga i imatelji elektroničkog novca mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti svoje [pritužbe protiv pružatelja platnih usluga i izdavatelja elektroničkog novca](#). U tom slučaju procedura podnošenja pritužbe različita je od prethodno navedenog.

© HRVATSKA NARODNA BANKA