PODRAVSKA BANKA

20.11.2026.

OPĆE INFORMACIJE O KREDITU ZA PODMIRENJE KREDITNIH OBVEZA U DRUGIM BANKAMA UZ ZALOG NESTAMBENE NEKRETNINE

Oprez! Zaduživanje nije besplatno!

Informacije o kreditnoj instituciji	
Naziv kreditne institucije	Podravska banka d.d.
Adresa	Opatička 3, 48 000 Koprivnica
OIB	97326283154
Broj telefona	072 20 20 20
Elektronička adresa	info@poba.hr
Internetska stranica	www.poba.hr
BIC/SWIFT	PDKCHR2X

Glavne značajke proizvoda	
Vrsta kredita	Kredit za podmirenje kreditnih obveza u drugim bankama uz zalog nestambene nekretnine
Korisnik kredita	Fizička osoba, potrošač, sa stalnim prebivalištem i redovnim primanjima u Europskoj uniji koja se mogu dokumentirati i provjeriti, koji na temelju kreditne sposobnosti može biti nositelj kreditnog posla. Različiti uvjeti kreditiranja s obzirom na državljanstvo, rezidentnost, mjesto prebivališta ili boravka, izvor primanja i dob sudionika u kreditnom poslu mogu se primjenjivati samo ako su opravdani objektivnim kreditnim i operativnim kriterijima.
Namjena kredita	Podmirenje kreditnih obveza korisnika kredita te njegova supružnika u drugim bankama, leasing društvima i sl., Kredit se može uvećati do 30% i isplatiti na tekući račun korisnika bez dokumentiranja namjene.
Valuta kredita	EUR
Iznos kredita	Od 40.001,00 EUR do 500.000,00 EUR . Iznos kredita ovisi i o ukupnoj izloženosti prema Banci
Rok otplate	Od 13 do 360 mjeseci
Rok korištenja	Do 3 mjeseca
Kamatna stopa	5,87 % godišnje, promjenjiva kamatna stopa (6M EURIBOR od 3,10 + fiksna marža 2,77 postotnih bodova) EKS 6,26% (prema pretpostavkama iz reprezentativnog primjerka) Promjenjiva kamatna stopa utvrđuje se kao zbroj 6M EURIBOR-a i ugovorene fiksne marže. Fiksna marža ne mijenja se tijekom otplate kredita. 6M EURIBOR je referentna kamatna stopa čiji je administrator European Money Markets Institute – EMMI. Za kredite ugovorene u pojedinom tromjesečju primjenjuje se vrijednost 6M EURIBOR-a koja je važeća dva radna dana prije početka tog tromjesečja (kvartala), zaokružena na dvije decimale u skladu s Pravilnikom o promjenjivim kamatnim stopama na kredite potrošača. Tako utvrđena vrijednost primjenjuje se do sljedećeg redovitog usklađivanja kamatne stope, u skladu s navedenim Pravilnikom. Redovito usklađivanje kamatne stope provodi se svakih šest mjeseci, ovisno o tromjesečju u kojem je kredit ugovoren, sukladno navedenom Pravilniku. Promjenjiva kamatna stopa mijenja se na više i na niže u punoj mjeri promjene vrijednosti 6M EURIBOR-a i uz poštivanje zakonskog ograničenja visine kamatne stope. O promjeni kamatne stope Banka će obavijestiti korisnika kredita sukladno ugovoru o kreditu i važećim zakonskim propisima.
Reprezentativni primjer	

Valuta kredita	EUR
Ukupan iznos kredita	51.400,00 EUR
Rok otplate	231 mjeseci
Broj anuiteta	231

Trošak vođenja tekućeg računa	2,00 EUR
Trošak police osiguranja nekretnine (40,00 eur godišnje)	800,00 EUR
Trošak procjene vrijednosti nekretnine	400,00 EUR
Ukupan trošak kredita	1.202,00 EUR
Redovna kamatna stopa – promjenjiva (6M EURIBOR + fiksna marža 2,77 p.b.)*	5,87%
Efektivna kamatna stopa (EKS)**	6,26%
Ukupan iznos kamate za razdoblje otplate	34.756,41EUR
Visina mjesečnog anuiteta	371,86 EUR
Ukupan iznos za otplatu (glavnica i kamata)	86.156,41 EUR
Ukupan iznos koji plaća potrošač	87.358,41 EUR

*6M EURIBOR u primjeni za kredite ugovorene od 1. listopada 2026. = 3,10%

**EKS sadržava obračun interkalarne kamate za jedan mjesec (izračun EKS-a i ostalih iznosa u reprezentativnom primjeru temelji se na pretpostavci da je isplata kredita 1.12.2026., kreće u korištenje 1.1.2027. i prva rata otplate 1.2.2027.), trošak procjene nekretnine u iznosu od 400 EUR (jednokratno), premiju osiguranja nekretnine u iznosu od 40,00 EUR godišnje za cijeli rok otplate te trošak vođenja tekućeg računa za jedan mjesec u iznosu od 2,00 eura u slučaju da je tekući račun uvjet za isplatu kredita. Za vođenje računa Banka obračunava mjesečnu naknadu prema Odluci o tarifi naknada sve dok je račun otvoren. Korisnik kredita može račun zatvoriti u bilo kojem trenutku, pa i odmah nakon isplate kredita, uz plaćanje naknade prema Odluci o tarifi naknada ako je njezina naplata dopuštena prema važećim propisima i bez utjecaja na ugovor o kreditu.
U izračunu je prikazana visina EKS-a pod pretpostavkom da je kredit iskorišten u cijelosti prvog dana u mjesecu. Javnobilježnički troškovi i trošak upisa založnog prava u zemljišne nisu uključeni u izračun EKS-a. Visina EKS-a može biti različita od navedene ovisno o datumu iskorištenja kredita. Točan izračun EKS-a korisnik će dobiti u Europskom standardiziranom informativnom obrascu (ESIS) koji će mu se uručiti prije potpisivanja ugovora. Ukupan iznos za otplatu uključuje iznos glavnice kredita, interkalarnu kamatu, te kamate obračunate do dospijeća, koje bi korisnik kredita plaćao do konačne otplate kredita. EKS i ostali iznosi navedeni u reprezentativnom primjeru izračunati su uz pretpostavku da se kamatna stopa i ostali troškovi uključeni u izračun EKS-a neće mijenjati tijekom ugovorenog roka otplate kredita pa se stvarni iznosi mogu razlikovati od prikazanih. Ukupan iznos koji potrošač plaća zbroj je ukupnog iznosa kredita i ukupnih troškova kredita za potrošača.

Interkalarna kamata	Obračunava se na iznos kredita od datuma korištenja do datuma prijenosa kredita u otplatu, po redovnoj ugovorenoj kamatnoj stopi.
Način obračuna kamate	Obračun kamata na kredit obavlja se dekurzivno proporcionalnom metodom obračuna.
Instrumenti osiguranja	Povrat kredita osigurava se sljedećim osnovnim instrumentima osiguranja: - javnobilježnički potvrđenom izjavom o zapljeni po pristanku dužnika - javnobilježnički potvrđenom zadužnicom - zasnivanjem založnog prava na nestambenoj nekretnini uz obavezna vinkulaciju police osiguranja od požara.

	Nestambenom nekretninom smatra se nekretnina koja se ne smatra stambenom nekretninom u smislu Zakona o potrošačkim kreditima, uključujući nekretnine koje se koriste u svrhe povezane s trgovačkom, poslovnom, obrtničkom ili profesionalnom djelatnošću. Omjer iznosa kredita i procijenjene vrijednosti nekretnine koja se daje u zalog (LTV omjer) utvrđuje se sukladno važećim propisima i internim aktima Banke i mora biti manji od 90%. Pri izračunu uzimaju se u obzir i relevantne neotplaćene tražbine osigurane istom nekretninom s ranijim prvenstvenim redom koje se ne otplaćuju novim kreditom, uz ispunjavanje uvjeta kreditne sposobnosti, kreditnog rizika i prihvatljivosti nekretnine. Ovisno o procjeni kreditnog rizika i strukturi konkretnog kreditnog odnosa, Banka može ugovoriti i dodatne instrumente osiguranja sukladno važećim internim aktima. Banka ne prihvaća instrumente osiguranja koji se nalaze u drugoj državi članici ili trećoj zemlji. Ako u kreditu sudjeluju sudužnik ili jamac i oni daju javnobilježnički potvrđenu izjavu o zapljeni po pristanku dužnika odnosno javnobilježnički potvrđenu zadužnicu. Svi instrumenti osiguranja potvrđuju se kod javnog bilježnika u Republici Hrvatskoj. Na temelju individualne procjene kreditne sposobnosti Banka može zatražiti i dodatne instrumente osiguranja, o čemu će korisnika kredita obavijestiti prije sklapanja ugovora.
Isplata kredita	Dio kredita namijenjen podmirenju obveza isplaćuje se izravno na račune drugih banaka, leasing društava i sl. kod kojih se obveze podmiruju, na temelju potvrde o stanju duga. Dio za koji je kredit uvećan isplaćuje se na transakcijski račun korisnika kredita u Banci ili u drugoj banci po izboru korisnika. Korisnik kredita koji nema račun u Banci može, po vlastitom izboru, otvoriti tekući račun u Banci radi isplate kredita. Otvaranje računa nije uvjet za odobrenje kredita i ne utječe na uvjete kredita. Za vođenje računa Banka obračunava mjesečnu naknadu prema Odluci o tarifi naknada sve dok je račun otvoren. Korisnik kredita može račun zatvoriti u bilo kojem trenutku, pa i odmah nakon isplate kredita, uz plaćanje naknade prema Odluci o tarifi naknada ako je njezina naplata dopuštena prema važećim propisima i bez utjecaja na ugovor o kreditu. Ako račun ne namjerava dalje koristiti, Banka mu preporučuje da ga zatvori kako se naknada za vođenje ne bi dalje obračunavala.
Način otplate kredita	Otplata kredita u jednakim mjesečnim anuitetima u eurima. Anuiteti dospijevaju na naplatu prvog dana u mjesecu.
Naknada za odobrenje kredita	Bez naknade
Prijevremena otplata kredita	Korisnik kredita ima pravo u svakom trenutku u cijelosti ili djelomično prijevremeno otplatiti kredit, bez naknade uz smanjenje ukupnih troškova kredita koji se sastoje od kamata i drugih troškova za preostalo trajanje ugovora. Prijevremena otplata je potpuno ili djelomično ispunjenje obveze potrošača prije datuma koji je ugovoren u ugovoru o kreditu. Korisnik kredita ima pravo u svakom trenutku djelomično ili u cijelosti ispuniti svoje obveze iz ugovora o kreditu. U slučaju djelomične prijevremene otplate Banka Korisniku kredita i drugim sudionicima dostavlja novi Otplatni plan. Korisnik kredita koji namjerava djelomično ili u cijelosti prijevremeno otplatiti kredit podnosi Banci pisani zahtjev za prijevremenu otplatu. Nakon primitka pisanog zahtjeva Korisnika kredita za prijevremenu otplatu, Banka će mu bez odgode, na papiru ili nekom drugom trajnom mediju dostaviti informacije potrebne za razmatranje mogućnosti prijevremene otplate, uključujući financijske posljedice i razumne i opravdane pretpostavke primijenjene u obradi zahtjeva..
Zatezna kamata	Zakonska zatezna kamata, koja je promjenjiva u skladu s propisima se određuje za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope Europske središnje banke koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja a koje je obavila prije prvog kalendarskog dana tekućeg polugodišta uvećanjem referentne stope za tri postotna boda. Parametri promjene maksimalne visine zatezne kamatne stope definirani su zakonskim

	propisima. Kamatnu stopu Europske središnje banke objavljuje Hrvatska narodna banka svakog 1. siječnja i 1. srpnja u Narodnim novinama.
Ostale naknade koje proizlaze iz ugovora o kreditu	Bez naknada
Ostali troškovi	Korisnik kredita snosi troškove javnog bilježnika za potvrdu izjave o zapljeni po pristanku dužnika i zadužnice, ugovora o kreditu, ovisno o instrumentima osiguranja koji se za kredit ugovaraju (vidi „Instrumenti osiguranja"). Visina troška određuje se prema tarifi javnih bilježnika. Ti troškovi nisu uključeni u ukupne troškove kredita ni u efektivnu kamatnu stopu (EKS). Korisnik kredita snosi i troškove procjene vrijednosti nekretnine, osiguranja nekretnine te troškove upisa založnog prava u zemljišne knjige. Troškovi obvezne procjene, i poznati troškovi obveznog osiguranja uključuju se u EKS.
Kreditna sposobnost	Kreditna sposobnost utvrđuje se individualno, sukladno važećim propisima i internim aktima Banke, na temelju relevantnih i provjerenih podataka o primanjima, rashodima, postojećim financijskim obvezama i drugim okolnostima koje utječu na sposobnost uredne otplate kredita. Sudionici kreditnog posla koji će biti stariji od 67 godina u trenutku dospijeća zadnjeg anuiteta po kreditu odnosno kada rok otplate kredita prelazi očekivanu dob umirovljenja sudionika u kreditnom poslu, kreditna sposobnost mora biti procijenjena i za razdoblje nakon očekivanog umirovljenja. U izračun kreditne sposobnosti uzima se maksimalno 50% trenutno priznatih mjesečnih primanja ili se pristupa individualnoj procjeni kreditne sposobnosti odnosno između ostalog razmatra se dodatni instrument osiguranja u vidu kreditno sposobnog jamca koji u trenutku dospijeća zadnjeg anuiteta nema očekivanu dob za umirovljenje.
Pravo na odustajanje od ugovora o kreditu	Potrošač ima pravo na odustajanje od Ugovora o kreditu unutar razdoblja od 14 dana bez navođenja razloga. Rok počinje teći od dana sklapanja ugovora o kreditu ili od dana kada je potrošač primio ugovorne uvjete i informacije propisane zakonom, ako je taj dan kasniji. Potrošač o odustanku obavještava Banku na papiru ili drugom trajnom mediju navedenom u ugovoru o kreditu, prije isteka roka za odustanak. Ako je kredit iskorišten, potrošač je dužan bez nepotrebne odgode, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavijesti o odustanku, vratiti iskorištenu glavnicu i kamatu obračunatu po ugovorenoj kamatnoj stopi za razdoblje od isplate kredita do njegove otplate. U slučaju odustanka Banka ne naplaćuje druge naknade, osim eventualnih jednokratnih pristojbi plaćenih javnopravnom tijelu.
Dodatne usluge	Polica osiguranja imovine za nekretninu koja je predmet zaloga vinkulirana u korist Banke. Korisnik kredita može policu osiguranja ugovoriti s osiguratelјem po vlastitom izboru. Banka prihvaća policu drugog osiguratelja ako pruža razinu pokrića istovjetnu razini koju Banka zahtijeva. Polica mora vrijediti tijekom razdoblja za koje je osiguranje ugovoreni uvjet.
Prava ugovornih strana prije i/ili nakon sklapanja ugovora o kreditu	Banka može odbiti zahtjev ako procijeni da kreditna sposobnost ili kreditni rizik nisu prihvatljivi, ako nisu ispunjeni uvjeti proizvoda ili ako nisu dostavljeni podaci i dokumenti nužni za procjenu i ugovaranje, o čemu će ga bez odgađanja obavijestiti. Banka procjenu kreditne sposobnosti provodi na temelju informacija i dokumentacije potrebnih za utvrđivanje ispunjavanja uvjeta kreditiranja. Banka će pri zaprimanju zahtjeva pisanim putem navesti potrebnu dokumentaciju i rok za njezinu dostavu. Ako potrošač ne dostavi informacije ili dokumentaciju nužnu za procjenu kreditne sposobnosti, Banka ne može provesti propisanu procjenu i neće odobriti kredit. O odbijanju zahtjeva Banka će potrošača bez odgode obavijestiti u pisanom obliku.
Osnovna dokumentacija za realizaciju kredita	- Zahtjev za kredit - preslike osobnih iskaznica svih sudionika u kreditu - za zaposlene osobe Potvrda o statusu i visini primanja ovjerena od poslodavca - tri posljednje platne liste - za ostale kategorije korisnika kredita – odgovarajuća dokumentacija ovisno o vrsti i izvoru primanja, sukladno internim aktima Banke,

	- procjena vrijednosti nekretnine, ne starija od 60 dana, izrađena od ovlaštenog procjenitelja s kojim Banka ima ugovor o poslovnoj suradnji - potvrda o stanju duga banke, leasing društva i sl. - izvadak iz zemljišnih knjiga i pismo namjere druge banke kod zatvaranja kredita osiguranih nekretninom - ostala dokumentacija vezana uz instrumente osiguranja u slučaju potrebe i zamolbi Banke, uključujući odgovarajuću policu osiguranja nekretnine. Po potrebi, Banka ima pravo zatražiti dodatnu dokumentaciju nužnu za procjenu kreditne sposobnosti i odobravanje kredita..
Procjena nekretnine	Procjena vrijednosti nekretnine je obvezna. Procjenu je dužan zatražiti korisnik kredita kod ovlaštenog procjenitelja s kojim Banka ima ugovor o poslovnoj suradnji. Trošak procjene snosi Korisnik kredita.
Rizik promjene tečaja valute	Kredit se ugovara i otplaćuje u eurima te promjena tečaja ne utječe na iznos ugovorene obveze. Kod korisnika kredita koji ostvaruju primanja u stranoj valuti promjena tečaja može utjecati na njihovu sposobnost otplate kredita.
Rizik promjene kamatne stope	Promjenjiva kamatna stopa sastoji se od fiksnog i promjenjivog dijela pri čemu fiksni dio podrazumijeva ugovoreni broj postotnih bodova koji se ne mijenja za cijelo vrijeme otplate kredita dok promjenjivi dio predstavlja tržišni parametar odnosno referentu kamatnu stopu 6M EURIBOR. Ugovaranje promjenjive kamatne stope izlaže klijenta riziku promjene kamatne stopa, što može utjecati na povećanje ili smanjenje iznosa anuiteta i ukupnih troškova kredita. Npr. rast referentne kamatne stope uz koju je vezana kamatna stopa po ugovorenom kreditu može utjecati na rast mjesečnog iznosa anuiteta i utjecati na financijski položaj klijenta i sposobnost otplate kredita, ali i obrnuto (njenim smanjenjem smanjit će se iznos anuiteta). Vjerojatnost promjene kamatne stope je veća što je duže ugovoreno razdoblje.
Rizik smanjenja ili gubitka dijela prihoda	Tijekom otplate kredita prihodi korisnika kredita mogu se smanjiti, primjerice zbog promjene visine plaće, prestanka drugih primanja ili povećanja troškova života, što može otežati otplatu. Korisniku kredita koji ima ili očekuje poteškoće u otplati preporučuje se da se što ranije javi Banci.
Moguće posljedice neispunjavanja ugovornih obveza	U slučaju da korisnik kredita ne ispunjava preuzete ugovorne obveze, bilo zbog gubitka prihoda ili nekog drugog razloga, Banka će korisniku ponuditi jednu ili više mjera olakšanja otplate, te poduzeti mjere naplate dospjelih neplaćenih tražbina što uključuje, ali se ne ograničava na slanje obavijesti i opomena, te u slučaju da se ne postigne dogovor o ponuđenim mjerama za olakšanje otplate, aktivirati ugovorene instrumente osiguranja (zadužnica, izjava o zapljeni po pristanku dužnika i dr.), što u konačnici može rezultirati pokretanjem ovršnog/javnobilježničkog postupka. Neispunjavanje obveza može imati za posljedicu prisilnu prodaju nekretnine koja je predmet zaloga i gubitak vlasništva nad njom. Ako se prodajom nekretnine ne podmiri cjelokupno dugovanje, korisnik i ostali osobno odgovorni sudionici i dalje odgovaraju za preostali iznos dugovanja, sukladno ugovoru i važećim propisima. U slučaju izostalih/zakašnjelih uplata obračunava se kamata po dospijeću u visini zakonske zatezne kamatne stope. Od korisnika kredita koji ima poteškoće u plaćanju Banka ne naplaćuje naknade zbog neispunjavanja obveza. U slučaju otkaza ugovora o kreditu i/ili pokretanja postupka prisilne naplate za korisnika kredita može nastati i stvarni trošak povezan sa troškovima pokretanja i vođenja postupka prisilne naplate kao i drugi troškovi nastali tijekom naplate tražbina čiji su vrsta i visina određeni propisom ovisno o vrsti postupka, odnosno odgovarajućom sudskom odlukom, te eventualni ostali parnički troškovi.
Predviđeni redoslijed aktiviranja instrumenata osiguranja	Ako korisnik kredita ne plaća svoje obveze o dospijeću, Banka će, nakon provedbe postupaka i mjera propisanih zakonom vezanih uz olakšanje naplate, aktivirati instrumente naplate sljedećim redoslijedom: - naplata prijebojem sa sredstvima na računima korisnika kredita u Banci ako ih ima i ako su ispunjene zakonske i ugovorne pretpostavke za prijeboj - aktiviranje javnobilježnički ovjerene izjave o zapljeni po pristanku dužnika/ aktiviranje zadužnice dužnika u visini dospjelog duga

	- aktiviranje javnobilježnički ovjerene izjave o zapljeni sudužnika i jamaca u visini dospjelog duga - pokretanje postupka prisilne naplate na nekretnini koja je predmet založnog prava te aktiviranje ostalih ugovorenih instrumenata osiguranja, sukladno ugovoru i važećim propisima
Pravo na besplatan primjerak nacrta ugovora o kreditu	Banka će korisniku, na njegov zahtjev i bez naknade, dati primjerak nacrta ugovora o kreditu na papiru ili drugom trajnom mediju, ako je u trenutku podnošenja zahtjeva voljna nastaviti postupak sklapanja ugovora. Na zahtjev drugih sudionika kreditnog odnosa, uključujući sudužnike, založne dužnike i jamce, Banka će im Banka će im prije sklapanja ugovora, bez naknade, dati nacrt ugovora o kreditu na papiru ili drugom trajnom mediju. Nakon sklapanja ugovora Banka svim sudionicima kreditnog odnosa besplatno daje primjerak ugovora.
Opći uvjeti poslovanja	
	Na ugovorni odnos primjenjuju se Opći uvjeti kreditnog poslovanja s fizičkim osobama – potrošačima koji su sastavni dio ugovorne dokumentacije, kao i njihove izmjene i dopune koje se provode u skladu s ugovorom o kreditu i važećim propisima.
Dostupnost dodatnih informacija	
Kontakt	U slučaju dodatnih upita informacije su dostupne: u poslovnicama Banke; na www.poba.hr ili putem Info centra 072/20 20 20
Savjetodavne usluge	Banka ne pruža savjetodavne usluge te odluku o podizanju kredita donosi isključivo korisnik.
Financijska edukacija potrošača	Potrošači se mogu obratiti savjetovalištima za zaštitu potrošača. Potrošači koji imaju ili bi mogli imati poteškoća s otplatom svojih obveza mogu besplatno koristiti uslugu savjetovanja o dugu koju pruža Financijska agencija (Fina), www.fina.hr.
Način podnošenja prigovora	Potrošač svoj prigovor može podnijeti Banci: • poštanskom pošiljkom na adresu: Podravska banka d.d., Opatička 3, 48000 Koprivnica; • elektroničkom poštom na adresu: prigovor@poba.hr; • putem internetske stranice www.poba.hr; • pismeno u bilo kojoj poslovnici Banke. Banka će bez odlaganja u pisanom obliku potvrditi primitak prigovora. Prigovor minimalno treba sadržavati: identifikacijske podatke podnositelja prigovora, opis sporne situacije odnosno okolnosti koje su predmet prigovora, po potrebi dokumentaciju kojom se potkrjepljuju navodi iz prigovora te podatak o načinu dostave odgovora. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Potrošača pisanim putem u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Banka neće postupati po anonimnim prigovorima. Ako Potrošač nije zadovoljan odgovorom odnosno rješenjem Banke na podneseni prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku. Za eventualne sporove iz Ugovora o kreditu, obje ugovorne strane mogu podnijeti prijedlog za rješenje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje HGK, Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, mrežna adresa: http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje. Ako potrošač pokrene postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora, dužan je odmah u pisanom obliku o tome obavijestiti Banku, a Banka će u istom postupku sudjelovati. Ako potrošač nije zadovoljan odgovorom Banke, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku (Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb, www.hnb.hr). Hrvatska narodna banka nadzire postupanje Banke, ali ne rješava pojedinačne prigovore potrošača. Potrošač može pokrenuti i postupak medijacije odnosno alternativnog rješavanja spora (vidi „Rješavanje sporova").
Rješavanje sporova	Za sve eventualne sporove bit će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora korisnik i Banka rješavat će ga sporazumno u pravilu kroz postupak prigovora Banci (vidi „Način podnošenja prigovora"). Osim prethodno navedenog načina rješavanja spora, u svim

	sporovima između potrošača i Banke potrošač može se podnijeti prijedlog za medijaciju odnosno alternativno rješavanje potrošačkog spora pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, e-pošta: mirenje@hgk.hr internetska stranica: www.hgk.hr. Banka je dužna sudjelovati u postupku medijacije odnosno alternativnog rješavanja spora koji pokrene potrošač. Informacije o postupku i troškovima dostupne su na internetskoj stranici Centra. Pokretanje tog postupka ne isključuje pravo potrošača da se obrati nadležnom sudu.
Tijelo mjerodavno za nadzor kreditne institucije	
Naziv tijela	Hrvatska narodna banka
Internetska adresa	www.hnb.hr
Fizička adresa	Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb
Datum dokumenta	
20.11.2026.	