

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, Uprava Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo dana 23. travnja 2019. godine donosi

POLITIKU UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

UVOD

Politikom upravljanja prigovorima (u daljnjem tekstu: Politika) uređuju se opća načela i pravila upravljanja prigovorima koje potrošači i nepotrošači podnose Hrvatskoj poštanskoj banci, dioničko društvo (u daljnjem tekstu: Banka) i pritužbama koje podnose Hrvatskoj narodnoj banci (u daljnjem tekstu: HNB) u vezi s pružanjem bankovnih i/ili financijskih usluga.

Banka u poslovanju s potrošačima i nepotrošačima želi osigurati zadovoljavajuću kvalitetu usluge i transparentnost u poslovnom odnosu s ciljem postizanja najvećeg mogućeg povjerenja potrošača i nepotrošača u Banku i pružanja izvrsne usluge.

Unatoč korištenju najnovije tehnologije i zapošljavanju visoko educiranog i poslu posvećenog osoblja, u poslovanju se mogu pojaviti okolnosti kada pružene usluge prema potrošačima i nepotrošačima nisu u skladu sa visokim standardima Banke ili potrošač ili nepotrošač smatra da pružena usluga nije na očekivanoj razini. Za takve slučajeve Banka je osigurala mogućnost potrošačima i nepotrošačima da podnesu prigovor Banci u vezi s bankovnim ili financijskim uslugama. Povratne informacije zaprimljene od potrošača i nepotrošača u velikoj mjeri pomažu Banci u procesu daljnjeg poboljšanja i dodatnog razvoja kvalitete usluge prema potrošačima i nepotrošačima.

Temelj za donošenje ove Politike su propisi:

- Zakon o kreditnim institucijama,
- Zakon o zaštiti potrošača,
- Zakon o platnom prometu,
- Zakon o elektroničkom novcu,
- Zakon o potrošačkom kreditiranju,
- Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju,
- Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu,
- Zakon o tržištu kapitala,
- ostali podzakonski akti.

Odredbe ove Politike ne primjenjuju se na prigovore koji se odnose na obradu osobnih podataka te se isti rješavaju na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenom na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr.

DEFINIRANJE POJMOVA

Potrošač je fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Nepotrošač je poslovni subjekt odnosno pravna osoba, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), kao i svaka fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Podnositelj prigovora je potrošač ili nepotrošač za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njegov prigovor i koji je već podnio prigovor (u daljnjem tekstu: podnositelj prigovora).

Podnositelj pritužbe je potrošač ili nepotrošač koji podnosi pritužbu HNB-u ili drugom nadležnom tijelu (HANFA-i) u slučaju nezadovoljstva sa odgovorom/iznesenim stajalištem Banke vezano uz podneseni prigovor jer isto u potpunosti ne zadovoljava njegove zahtjeve.

Prigovor je izjava o nezadovoljstvu koju Banci upućuje podnositelj prigovora u vezi s:

- bankovnim ili financijskim uslugama, kako je određeno zakonom kojim se 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,
- investicijskim i/ili pomoćnim uslugama i obavljanjem investicijskih aktivnosti kako je određeno zakonom i podzakonskim aktima kojima se uređuje tržište kapitala.

Pritužba je izjava o nezadovoljstvu koju HNB-u ili drugom nadležnom tijelu (HANFA-i) upućuje podnositelj pritužbe u slučaju nezadovoljstva sa odgovorom/iznesenim stajalištem Banke vezano uz podneseni prigovor jer isto u potpunosti ne zadovoljava njegove zahtjeve.

NAČINI PODNOŠENJA PRIGOVORA

Podnositelji prigovora mogu Banci podnijeti pisani prigovor na jedan od ponuđenih načina:

1. osobno u poslovnici Banke (Regionalnom centru za stanovništvo) ili Regionalnom centru za gospodarstvo,
2. e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr,
3. putem internetske stranice: www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
4. poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
5. telefaksom: 01/4707 987.

Prigovori koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu osobnih podataka na e-mail: dpo@hpb.hr i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenom na internetskim stranicama Banke www.hpb.hr. Svi prigovori koji se odnose na obradu osobnih podataka, bez obzira na način na koji su zaprimljeni u Banci prosljediti će se službeniku za zaštitu osobnih podataka na rješavanje.

Prigovori koji se odnose na investicijske i/ili pomoćne usluge i obavljanje investicijskih aktivnosti prosljeđuju se na rješavanje osobama kojima je povjereno rješavanje ovih prigovora.

Za prigovore koji se odnose na aktivnosti drugog subjekta, pružatelja usluga ili druge financijske institucije za koje Banka nije odgovorna, Banka podnositelju prigovora pojašnjava stajalište o tom prigovoru i/ili mu pruža pojedinosti o pružatelju usluga ili drugoj financijskoj instituciji koja je odgovorna za rješavanje tog prigovora.

Prigovor podnesen Banci treba minimalno sadržavati podatke:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime potrošača odnosno naziv tvrtke ako je podnositelj prigovora nepotrošač),
- adresu podnositelja prigovora (potrošača odnosno nepotrošača),
- OIB,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

Osobne podatke koje podnositelji prigovora učine dostupnima Banci prilikom podnošenja prigovora, uz osobne podatke o kojima Banka ima saznanja iz poslovnog odnosa, Banka obrađuje kako bi nedvojbeno identificirala podnositelja prigovora i kako bi riješila te odgovorila na prigovor što je obveza propisana zakonima.

Osobni podaci podnositelja prigovora čuvaju se 11 (jedanaest) godina od isteka godine u kojoj je riješen prigovor što je sukladno rokovima u kojima se čuvaju knjigovodstvene isprave, a sve za potrebe kontinuiranog upravljanja i unaprjeđenja procesa upravljanja prigovorima podnositelja prigovora u Banci, izvještavanje nadzornih tijela što je zakonom propisana obveza te zbog obrade i korištenja u statističke svrhe.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

Banka u poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s potrošačima i nepotrošačima i na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora i postupku rješavanja prigovora.

POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA I PRITUŽBI

Funkcija upravljanja prigovorima i pritužbama uspostavljena je u Banci u Uredu za upravljanje kvalitetom usluge te omogućuje pravedno i objektivno utvrđivanje okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora/pritužbi kao i prepoznavanje i otklanjanje mogućih sukoba interesa.

U rješavanju prigovora i pritužbi osobe kojima je povjereno rješavanje prigovora i pritužbi postupaju pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno uzimajući u obzir prava i interese podnositelja prigovora i pritužbe.

Sukladno važećim propisima Banka će podnositelju prigovora izdati potvrdu o primitku prigovora.

Ukoliko rješavanje prigovora ili pritužbe nije moguće provesti odmah po primitku istog prigovora ili pritužbe se dostavljaju organizacijskoj jedinici Banke na čije područje poslovanja se prigovor ili pritužba odnosi, a koja odgovor na prigovor ili pritužbu sa analizom nastalog događaja/okolnosti prosljeđuje osobi kojoj je povjereno rješavanje prigovora i pritužbi.

Banka će zatražiti od podnositelja prigovora ili pritužbe dopunu sadržaja prigovora ili pritužbe u slučaju kada isti ne sadrže sve potrebne podatke za postupanje.

Odgovor na prigovor ili pritužbu dostavlja se pisanim putem na papiru ili na drugom trajnom mediju odnosno nosaču podataka pridržavajući se pri tom ugovorenog načina komunikacije sa podnositeljem prigovora ili pritužbe. Ukoliko Banka nema ugovorni odnos sa podnositeljem prigovora ili pritužbe odgovor na prigovor šalje na kontakt podatke koje je dostavio podnositelj prigovora ili pritužbe kod podnošenja iste s time da pri tom osigurava zaštitu osobnih i povjerljivih podataka uz obvezu čuvanja bankovne tajne.

Sukladno važećim propisima Banka će se očitovati na prigovor podnositelja prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora odnosno u drugim rokovima za pojedine usluge za koje su zakonima propisani duži, drugačiji rokovi.

Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati duže od roka propisanog zakonskim propisima Banka će podnositelju prigovora u roku iz prethodnog stavka dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti o roku u kojem će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Pri donošenju konačne odluke o prigovoru koja ne ispunjava u potpunosti zahtjeve podnositelja prigovora Banka u pisanom obliku detaljno informira podnositelja prigovora o stajalištu Banke vezanom uz konkretni prigovor te ga izvješćuje o daljnjim mogućnostima koje mu stoje na raspolaganju (obavješćavanje ili podnošenje pritužbe HNB-u, podnošenje pritužbe HANFA-i samo ako se radi o investicijskim uslugama, pokretanje postupka mirenja pri centrima za mirenje u skladu s odredbama posebnih propisa koji uređuju mirenje).

Podnositelj prigovora koji je potrošač ima pravo pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Podnositelj prigovora – potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor o online prodaji ili uslugama ima pravo podnijeti pritužbu putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/> te će Banka na internetskim stranicama www.hpb.hr osigurati elektronsku poveznicu sa Platformom za ORS.

EVIDENCIJA PRIGOVORA I PRITUŽBI

Banka je uspostavila te dosljedno i kontinuirano ažurira evidenciju prigovora i pritužbi u elektronskom obliku. Ova evidencija sadrži minimalno podatke o datumu primitka prigovora/pritužbe, imenu i prezimenu/nazivu podnositelja prigovora/pritužbe, kratkom sadržaju prigovora/pritužbe, svim eventualnim dopunama prigovora/pritužbe te datumu slanja odgovora na prigovor/pritužbu.

ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije utvrđeno ovom Politikom primjenjuju se važeći zakonski propisi i podzakonski akti, opći uvjeti poslovanja i interni akti Banke koji uređuju postupanje i način upravljanja prigovorima i pritužbama te prava, obveze i odgovornosti Banke u postupku upravljanja prigovorima i pritužbama.

Ova Politika stupa na snagu i primjenjuje se od 01. svibnja 2019. godine. Stupanjem na snagu ove Politike prestaje važiti Politika upravljanja prigovorima i pritužbama klijenata Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo od 18. prosinca 2018. godine.

**Hrvatska poštanska banka,
dioničko društvo**