

POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

1. OPĆE ODREDBE

1.1. Cilj akta

Banka u poslovanju s klijentima želi osigurati transparentnost, povjerenje i visoku razinu kvalitete usluge, a sve s ciljem trajnog rješavanja prigovora u rokovima sukladnim zakonskoj regulativi.

1.2. Razlozi izrade akta

Politikom upravljanja prigovorima (u daljnjem tekstu: Politika) uređuju se opća načela i pravila upravljanja prigovorima koje klijenti podnose Banci.

1.3. Područje primjene akta

Ako klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih i/ili finansijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, ima pravo podnijeti pisani prigovor Banci. Povratne informacije zaprimljene od klijenta pomažu Banci u procesu optimizacije poslovanja i dodatnog razvoja kvalitete usluge.

Temelj za donošenje ove Politike su sljedeći regulatorni propisi:

- Zakon o kreditnim institucijama
- Zakon o zaštiti potrošača
- Zakon o platnom prometu
- Zakon o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa
- 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
- podzakonski akti koji proizlaze iz prethodno navedenih zakona
- Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora za sektore vrijednosnih papira (ESMA) i bankarstva (EBA)
- Smjernice za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva (Hrvatska narodna banka).

Odredbe ove Politike ne primjenjuju se na prigovore koji se odnose na obradu osobnih podataka, na prijave nepravilnosti u radu zaprimljene od trećih strana i u vezi narušavanja načela Etičkog kodeksa kao ni na unutarnje prijave nepravilnosti u poslovanju Banke koje zaprima povjerljiva osoba Banke sukladno Zakonu o zaštiti prijavitelja nepravilnosti.

2. DEFINICIJE I OPISI

Klijent je svaka osoba, potrošač i/ili nepotrošač, koja je zatražila ili primila bankovnu i/ili financijsku uslugu od Banke.

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 trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

Podnositelj prigovora je klijent koji je Banci uputio pisani prigovor u skladu s odredbama ove Politike.

Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

Prigovor je pisana izjava kojom podnositelj prigovora izražava svoje nezadovoljstvo u odnosu na ugovoreni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje Banke. Prigovorom se smatra i pritužba upućena sukladno odredbama Zakona o tržištu kapitala u odnosu na investicijske i/ili pomoćne usluge i obavljanje investicijskih aktivnosti.

3. NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke
- e-mailom na adresu: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr
- putem internetske stranice www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora
- poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb

Prigovori koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se Službeniku za zaštitu podataka na e-mail: DPO@hpb.hr i rješavaju na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenoj 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, proslijedit će se na rješavanje Službeniku za zaštitu podataka.

Prigovori koji se odnose na investicijske i/ili pomoćne usluge i obavljanje investicijskih aktivnosti prosljeđuju se na rješavanje nadležnim organizacijskim jedinicama Banke kojima je sukladno internim aktima povjereno rješavanje ovih prigovora.

Banka ne odgovara na prigovore koji se odnose na aktivnost drugog subjekta, pružatelja usluga ili druge financijske institucije, a za koje Banka nije odgovorna.

Prigovor podnesen Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime odnosno naziv tvrtke)
- adresu/sjedište podnositelja prigovora
- OIB
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora.

Osobne podatke koje podnositelj prigovora dostavi Banci prilikom podnošenja prigovora, uz osobne podatke o kojima Banka ima saznanja iz poslovnog odnosa, Banka obrađuje u svrhu

identifikacije podnositelja prigovora, rješavanja i izrade odgovora na prigovor, što je ujedno i regulatorna obveza Banke.

Prigovor, odgovor na prigovor kao i ostala dokumentacija u vezi s prigovorom se, uz naznaku datuma zaprimanja i datuma slanja odgovora na prigovor, pohranjuju u elektroničku evidenciju i čuvaju 11 (jedanaest) godina od isteka godine u kojoj je riješen prigovor, u svrhu kontinuiranog upravljanja prigovorima i izrade potrebnih izvještaja.

Banka u svojim poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s klijentima i na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr osigurava vidljivo istaknutu obavijesti o načinu podnošenja i postupku rješavanja prigovora.

4. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

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

Zaposlenici nadležnih organizacijskih jedinica kojima je povjereno rješavanje prigovora postupaju pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno uzimajući u obzir prava i interese podnositelja prigovora.

U okviru rješavanja prigovora komunikacija se u pravilu odvija na hrvatskom jeziku uz primjenu jednostavnog i razumljivog rječnika. Odgovor na prigovor se također u pravilu dostavlja na hrvatskom jeziku.

Sukladno važećim propisima Banka će podnositelju prigovora izdati potvrdu o primitku prigovora. Ako je prigovor poslan poštom u formi pisma, Banka će, s obzirom na zakonske rokove za odgovor na prigovor, primitak potvrditi u odgovoru na prigovor osim ako podnositelj prigovora inzistira da mu se potvrda primitka pošalje prije slanja odgovora.

Nakon zaprimanja, prigovor se, ovisno o domeni na koju se odnosi, dostavlja nadležnoj organizacijskoj jedinici Banke na daljnje postupanje.

Ako klijent ne dostavi podatke za identifikaciju navedene u točki 3. Politike i/ili iz sadržaja dopisa nije jasna svrha njegovog obraćanja, Banka će od klijenta pisanim putem zatražiti dostavu propisanih podataka i/ili pojašnjenje razloga obraćanja Banci.

Nakon što zaprimi potrebne podatke i/ili pojašnjenje razloga obraćanja Banci, Banka će klijentu potvrditi primitak prigovora i riješiti isti u zakonskom roku. Zakonski rok za rješavanje prigovora u tom slučaju počinje teći od dana kada je klijent dostavio potrebne podatke i/ili pojašnjenje razloga obraćanja Banci.

Banka će, u pravilu, odgovor na prigovor dostaviti pisanim putem na način na koji je isti upućen Banci ili na adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru. Ako se e-mail odnosno dopisna adresa iz prigovora razlikuje od e-maila odnosno dopisne adrese koju je podnositelj prigovora prethodno ustupio Banci kao svoj kontakt podatak, Banka će odgovor na prigovor poslati na e-mail odnosno poštom na adresu evidentiranu u sustavu Banke.

Ako Banka nema ugovorni odnos s podnositeljem prigovora, odgovor se dostavlja na e-mail adresu s koje je isti zaprimljen odnosno na dopisnu adresu naznačenu u prigovoru.

Banka u postupku rješavanja prigovora uvijek osigurava zaštitu osobnih i povjerljivih podataka uz obvezu čuvanja bankovne tajne.

Sukladno važećim propisima Banka će dostaviti odgovor na prigovor i izjasniti se prihvaća li osnovanost prigovora u sljedećim rokovima:

- 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na pružanje platnih usluga i elektronički novac
- 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na ostale bankovne i financijske proizvode i usluge.

Kod složenijih prigovora koji se odnose na pružanje platnih usluga i elektronički novac, a čije rješavanje može trajati dulje od propisanog roka, Banka će podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode te obavijestiti o okvirnom roku u kojem će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor Banke koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) 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 (obraćanje Hrvatskoj narodnoj banci, pokretanje postupka mirenja pri centrima za mirenje u skladu s odredbama posebnih propisa koji uređuju mirenje, podnošenje pritužbe Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga i dr.).

Podnositelj prigovora koji se odnosi na pružanje platnih usluga i elektronički novac koji je ujedno potrošač ima pravo pokrenuti i postupak alternativnog rješavanja domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova, o čemu je više detalja objavljeno na internetskim stranicama Banke: [HPB - Mirenje/alternativno rješavanje potrošačkih sporova](#).

Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je odabrao potrošač i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora.

Podnositelj prigovora – potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor o online prodaji ili uslugama ima pravo, u svrhu izvansudskog alternativnog rješavanja sporova, 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 je Banka na internetskim stranicama www.hpb.hr osigurala elektroničku poveznicu s Platformom za ORS.

5. EVIDENCIJA PRIGOVORA I PRITUŽBI, IZVJEŠĆIVANJE

Banka je uspostavila evidenciju prigovora u elektroničkom obliku koja minimalno sadrži:

- datum primitka prigovora
- ime i prezime/naziv podnositelja prigovora
- prigovor uz popratnu dokumentaciju
- sadržaj odgovora te
- datum slanja odgovora na prigovor.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo