

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4 (u daljnjem tekstu: Banka), a u svezi s člankom 309. stavkom 1. Zakona o kreditnim institucijama i Smjernicama za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva, Uprava Banke je dana 20. travnja 2022. godine donijela

POLITIKU UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

1. TEMELJNE ODREDBE

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 s 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 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,
- ostali podzakonski akti.

Odredbe ove Politike ne primjenjuju se na prigovore koji se rješavaju na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke, na prijavu nepravilnosti u radu i narušavanje etičkih načela što je propisano Etičkim kodeksom kao ni na prijavu nepravilnosti i nezakonitog/nepropisanog postupanja koje rješava povjerenik za prijavu nepravilnosti.

2. DEFINICIJE I OPISI

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

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 na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

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

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.

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

Prigovor Potrošača je pisani prigovor kojim Potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili uslugu, pruženu uslugu ili poslovanje Banke s Potrošačem, a koji Potrošač upućuje Banci na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.

Prigovor Nepotrošača je pisani prigovor kojim Nepotrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili uslugu, pruženu uslugu ili poslovanje Banke s Nepotrošačem, a koji Nepotrošač upućuje Banci na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije, na trajnom mediju.

Izjava o nezadovoljstvu koju Banci upućuje Podnositelj prigovora u vezi je i 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 s odgovorom/iznesenim stajalištem Banke vezano uz podneseni Prigovor Potrošača/Prigovor Nepotrošača jer isto u potpunosti ne zadovoljava njegove zahtjeve.

Trajni medij je svako sredstvo koje omogućava Potrošaču/Nepotrošaču ili Banci da pohrani informacije koje su njemu namijenjene tako da budu dostupne za kasniju uporabu toliko dugo koliko je potrebno s obzirom na svrhu informacije i koje omogućava nepromijenjenu reprodukciju podataka, kao što je papir, elektronička pošta, CD, DVD, memorijska kartica, memorijski štapić i čvrsti disk računala.

3. NAČINI PODNOŠENJA PRIGOVORA

Podnositelji prigovora mogu Banci podnijeti pisani Prigovor Potrošača ili Prigovor Nepotrošača na jedan od ponuđenih načina:

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

Prigovori Potrošača ili Prigovori Nepotrošača koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu 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 Potrošača odnosno Prigovori Nepotrošača koji se odnose na obradu osobnih podataka, bez obzira na način na koji su zaprimljeni u Banci proslijediti će se službeniku za zaštitu 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 Potrošača/Prigovora Nepotrošača.

Za Prigovore Potrošača i Prigovore Nepotrošača 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 Potrošača odnosno Prigovoru Nepotrošača i/ili mu pruža pojedinosti o pružatelju usluga ili drugoj financijskoj instituciji koja je odgovorna za rješavanje tog Prigovora Potrošača/Prigovora Nepotrošača.

Prigovor Potrošača ili Prigovor Nepotrošača podnesen Banci treba sadržavati najmanje slijedeće 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 Potrošača/Prigovora Nepotrošača te dokaz osnovanosti Prigovora Potrošača/Prigovora Nepotrošača.

Osobne podatke koje Podnositelji prigovora učine dostupnima Banci prilikom podnošenja Prigovora Potrošača ili Prigovora Nepotrošača, 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 Potrošača ili Prigovor Nepotrošača, što predstavlja pozitivnim propisima definiranu obvezu Banke.

Osobni podaci podnositelja i evidencija Prigovora Potrošača i Prigovora Nepotrošača čuvaju se 11 (jedanaest) godina od isteka godine u kojoj je riješen Prigovor Potrošača ili Prigovor Nepotrošača što je sukladno rokovima u kojima se čuvaju knjigovodstvene isprave, a sve za potrebe kontinuiranog upravljanja i unaprjeđenja procesa upravljanja Prigovorima Potrošača/Prigovorima Nepotrošača, Podnositelja prigovora u Banci, izvještavanja 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 Potrošača/Prigovora Nepotrošača i postupku rješavanja Prigovora Potrošača/Prigovora Nepotrošača.

4. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA I PRITUŽBI

Funkcija upravljanja Prigovorima Potrošača, Prigovorima Nepotrošača 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 Potrošača/Prigovora Nepotrošača/Pritužbi kao i prepoznavanje i otklanjanje mogućih sukoba interesa.

U rješavanju Prigovora potrošača, Prigovora Nepotrošača i Pritužbi osobe kojima je povjereno rješavanje Prigovora Potrošača, Prigovora Nepotrošača i Pritužbi postupaju pošteno, pravedno, transparentno i profesionalno uzimajući u obzir prava i interese Podnositelja prigovora i

Podnositelja pritužbe.

U rješavanju Prigovora Potrošača, Prigovora Nepotrošača i Pritužbi komunikacija će se odvijati na hrvatskom jeziku uz korištenje jednostavnog i razumljivog rječnika.

Sukladno važećim propisima Banka će Podnositelju prigovora izdati potvrdu o primitku Prigovora Potrošača/Prigovora Nepotrošača.

Ukoliko rješavanje Prigovora Potrošača ili Prigovora Nepotrošača ili Pritužbe nije moguće provesti odmah po primitku istog, Prigovori Potrošača, Prigovori Nepotrošača i Pritužbe se dostavljaju organizacijskoj jedinici Banke na čije područje poslovanja se Prigovor Potrošača ili Prigovor Nepotrošača ili Pritužba odnosi, a koja odgovor na Prigovor Potrošača ili Prigovor Nepotrošača ili Pritužbu s analizom nastalog događaja/okolnosti prosljeđuje osobi kojoj je povjereno rješavanje Prigovora Potrošača, Prigovora Nepotrošača i Pritužbi.

Banka će zatražiti od Podnositelja prigovora ili Podnositelja pritužbe dopunu sadržaja Prigovora Potrošača ili Prigovora Nepotrošača ili Pritužbe u slučaju kada isti ne sadrže sve potrebne podatke za postupanje.

Ukoliko prilikom podnošenja Prigovora Potrošača ili Prigovora Nepotrošača Podnositelj prigovora ne želi dati ili odbije dati svoje osobne podatke, zbog obveze čuvanja povjerljivih podataka i bankovne tajne ili drugih opravdanih razloga, u odgovoru na Prigovor Potrošača ili Prigovor Nepotrošača Banka će koristiti samo informacije koje su javno dostupne Klijentima na www.hpb.hr.

Odgovor na Prigovor Potrošača ili Prigovor Nepotrošača ili Pritužbu dostavlja se pisanim putem na papiru ili na drugom Trajnom mediju odnosno nosaču podataka pridržavajući se pri tom ugovorenog načina komunikacije s Podnositeljem prigovora ili Podnositeljem pritužbe. Ukoliko Banka nema ugovorni odnos s Podnositeljem prigovora ili Podnositeljem pritužbe odgovor na Prigovor Potrošača ili Prigovor Nepotrošača šalje na kontakt podatke koje je dostavio Podnositelj prigovora ili Podnositelj 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 Potrošača/Prigovor Nepotrošača Podnositelja prigovora i izjasniti prihvaća li osnovanost Prigovora Potrošača/ Prigovora Nepotrošača u slijedećim rokovima:

- u roku 10 (deset) dana od dana zaprimanja Prigovora Potrošača ili Prigovora Nepotrošača koji se odnosi na proizvode i usluge uređene Zakonom o platnom prometu i Zakonom o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa – sve vrste transakcijskih računa, depozite, platne usluge, platni instrumenti (kartice, Internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, SMS i E-mail usluga) i drugo,
- u roku 10 (deset) dana od dana zaprimanja Prigovora Potrošača ili Prigovora Nepotrošača koji se odnosi na elektronički novac kako ga uređuje Zakon o elektroničkom novcu (Visa Prepaid kartice),
- u roku 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja Prigovora Potrošača ili Prigovora Nepotrošača koji se odnosi na ostale bankovne i financijske proizvode i usluge (kreditni, garancije, akreditivi, mjenjački poslovi, čekovi, sefovi i dr.) primjenjujući odredbe Zakona o zaštiti potrošača.

Iznimno, kod složenijih Prigovora Potrošača, odnosno Prigovora Nepotrošača čije rješavanje može trajati dulje 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 Potrošača odnosno Prigovor Nepotrošača 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 Potrošača/Prigovora Nepotrošača.

Pri donošenju konačne odluke o Prigovoru Potrošača/Prigovora Nepotrošača koja ne ispunjava u potpunosti zahtjeve Podnositelja prigovora Banka u pisanom obliku detaljno informira Podnositelja prigovora o stajalištu Banke vezanom uz konkretni Prigovor Potrošača/ Prigovor

Nepotrošača 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.

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 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 sa Platformom za ORS.

5. EVIDENCIJA PRIGOVORA I PRITUŽBI

Banka je uspostavila te dosljedno i kontinuirano ažurira evidenciju Prigovora Potrošača, Prigovora Nepotrošača i Pritužbi u elektronskom obliku. Ova evidencija sadrži minimalno podatke o datumu primitka Prigovora Potrošača/Prigovora Nepotrošača/Pritužbe, imenu i prezimenu/nazivu Podnositelja prigovora/Podnositelja pritužbe, kratkom sadržaju Prigovora Potrošača/Prigovora Nepotrošača/Pritužbe, svim eventualnim dopunama Prigovora Potrošača/Prigovora Nepotrošača/Pritužbe te datumu slanja odgovora na Prigovor Potrošača/Prigovor Nepotrošača/Pritužbu.

6. AŽURIRANJE

Odredbe ove Politike revidiraju se najmanje jednom godišnje, a za njeno održavanje odgovoran je Ured za upravljanje kvalitetom usluge koji je ovlašten predložiti odgovarajuće izmjene i/ili dopune ove Politike.

7. PRIJELAZNE I 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 Potrošača, Prigovorima Nepotrošača i Pritužbama te prava, obveze i odgovornosti Banke u postupku upravljanja Prigovorima Potrošača, Prigovorima Nepotrošača i Pritužbama.

Ova Politika stupa na snagu i primjenjuje se od 20. travnja 2022. godine. Stupanjem na snagu ove Politike prestaje primjena Politike upravljanja prigovorima od 29. ožujka 2022. godine.

**Hrvatska poštanska banka,
dioničko društvo**