

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4 (u daljnjem tekstu: Banka), a u svezi s člankom 309. Zakona o kreditnim institucijama i Smjernicama za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva, Uprava Banke je dana 21. ožujka 2023. godine donijela

## **POLITIKU UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA**

### **1. OPĆE ODREDBE**

#### **1.1. Cilj akta**

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

#### **1.2. Razlozi izrade akta**

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.

#### **1.3. Područje primjene akta**

U slučaju kada potrošač ili nepotrošač smatraju da pružena usluga nije na očekivanoj razini, Banka je osigurala mogućnost podnošenja prigovora Banci u vezi s bankovnim ili financijskim uslugama. Povratne informacije zaprimljene od potrošača i nepotrošača u velikoj mjeri pomažu Banci u procesu optimizacije poslovanja 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 prethodno navedenih zakona i
- Smjernice Hrvatske narodne banke za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva.

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

**Klijent** je svaka osoba 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 na tržištu unutar područja svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

**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 (Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA-i) u slučaju nezadovoljstva u odnosu na ugovoreni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje Banke ili u slučaju nezadovoljstva s odgovorom/iznesenim stajalištem Banke vezano uz podneseni prigovor jer isto u potpunosti ne zadovoljava njegove zahtjeve.

**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.

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 pisana izjava o nezadovoljstvu koju HNB-u ili drugom nadležnom tijelu (HANFA-i) upućuje Podnositelj pritužbe u slučaju nezadovoljstva u odnosu na ugovoreni proizvod, pruženu uslugu ili poslovanje Banke ili u slučaju nezadovoljstva s odgovorom/iznesenim stajalištem Banke vezano uz podneseni Prigovor Potrošača ili Nepotrošača jer isto u potpunosti ne zadovoljava njegove zahtjeve.

## 3. NAČINI PODNOŠENJA PRIGOVORA

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

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

Prigovori koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu podataka na e-mail: [DPO@hpb.hr](mailto:DPO@hpb.hr) i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenom na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr). Svi Prigovori 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.

Za Prigovore koji se odnose na aktivnosti drugog subjekta, pružatelja usluga ili druge financijske institucije za koje Banka nije odgovorna, Banka Podnositelju prigovora gdje je to moguće pojašnjava stajalište o tom Prigovoru i/ili mu pruža osnovne informacije o pružatelju usluga ili drugoj financijskoj instituciji koja je odgovorna za rješavanje tog Prigovora.

Prigovor 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 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 predstavlja pozitivnim propisima definiranu obvezu Banke.

Osobni podaci podnositelja i evidencija 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, 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](http://www.hpb.hr).

Banka u poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s Potrošačima i Nepotrošačima i na internetskoj stranici Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr), na jasan, vidljiv i čitljiv način osigurava dostupnost obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja Prigovora i postupku rješavanja Prigovora.

#### **4. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA I PRITUŽBI**

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 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 Podnositelja pritužbe.

U rješavanju Prigovora 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.

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

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

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

Banka će, u pravilu, odgovor na Prigovor ili Pritužbu dostaviti pisanim putem na način na koji je Prigovor ili Pritužba upućena Banci ili na adresu koju je Podnositelj naveo u prigovoru. Ako se e-mail odnosno dopisna adresa iz Prigovora ili Pritužbe razlikuje od e-maila odnosno dopisne adrese koju je Podnositelj prigovora ili Pritužbe prethodno ustupio i potvrdio Banci kao svoj kontakt podatak, odgovor na Prigovor ili Pritužbu Banka će poslati na e-mail odnosno poštom na adresu evidentiranu u sustavu Banke. Ukoliko Banka nema ugovorni odnos s Podnositeljem prigovora ili Podnositeljem pritužbe, odgovor na Prigovor ili Pritužbu dostavlja se na kontakt podatke koje je dostavio Podnositelj prigovora ili Podnositelj pritužbe kod podnošenja iste.

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

Sukladno važećim propisima Banka će se očitovati na Prigovor Podnositelja prigovora i izjasniti prihvaća li osnovanost Prigovora u slijedećim rokovima:

- u roku 10 (deset) dana od dana zaprimanja Prigovora 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 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 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 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 te obavijestiti o okvirnom roku u kojem će Podnositelj prigovora primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (trideset pet) 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, o čemu su detalji objavljeni 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 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](http://www.hpb.hr) osigurala elektroničku poveznicu sa Platformom za ORS.

## **5. EVIDENCIJA PRIGOVORA I PRITUŽBI, IZVJEŠĆIVANJE**

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/Podnositelja pritužbe,

kratkim sadržaju Prigovora/Pritužbe, svim eventualnim dopunama Prigovora/Pritužbe te datumu slanja odgovora na Prigovor /Pritužbu.

Podatke o prigovorima Banka dostavlja Hrvatskoj narodnoj banci na način i u rokovima koje Hrvatska narodna banka odredi.

## **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 u skladu s internim aktima Banke.

## **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 i Pritužbama te prava, obveze i odgovornosti Banke u postupku upravljanja Prigovorima i Pritužbama.

Ova Politika stupa na snagu i primjenjuje se od 1. travnja 2023. godine. Stupanjem na snagu ove Politike prestaje primjena Politike upravljanja prigovorima od 20. travnja.2022. godine.

**Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo**



0800 472 472



WWW.HPB.HR

