HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

I. OPĆE ILI TEMELJNE ODREDBE

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 zakonom propisanim rokovima.

2. Razlozi izrade akta

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

3. Područje primjene akta

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih odnosno financijskih usluga, objavljenih internih akata kojima se uređuju poslovni odnosi Banke i Klijenta ili odredaba zakona kojima se uređuju pojedina usluga ili zaštita potrošača, može svoj prigovor uputiti Banci. Povratne informacije zaprimljene od Klijenta pomažu Banci u procesu optimizacije poslovanja i unaprjeđenja 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 potrošačkim kreditima
- Zakon o osiguranju
- 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.

II. DEFINICIJE I KRATICE

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 iznosi 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.

III. 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:

- ime i prezime odnosno naziv poslovnog subjekta
- adresu/sjedište
- 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, popratna dokumentacija uz prigovor i eventualne dopune prigovora te odgovor na prigovor se, uz naznaku datuma zaprimanja prigovora i datuma slanja odgovora, pohranjuju u elektroničku evidenciju u svrhu upravljanja prigovorima i čuvaju 11 (jedanaest) godina nakon isteka poslovne godine u kojoj je:

- prestao poslovni odnos s Klijentom, odnosno
- riješen prigovor za Klijente koji nisu u poslovnom odnosu s Bankom.

Iznimno od prethodno navedenoga, ako je na temelju toga poslovnog odnosa pokrenut sudski spor, dokumentacija vezana uz taj poslovni odnos čuva se i dulje od prethodnog navedenog roka, odnosno do okončanja sudskog spora koji je na temelju toga poslovnog odnosa pokrenut.

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.

IV. 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.

V. NADLEŽNA TIJELA I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora koji se odnosi na:

- pružanje platnih usluga i izdavanje/iskup elektroničkog novca, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, odnosno podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci
- područje investicijskih i pomoćnih usluga te obavljanje investicijske aktivnosti, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (u daljnjem tekstu: HANFA)
- područje osiguranja, ako smatra da Banka kao posrednik u osiguranju postupa protivno propisima o osiguranju, može podnijeti predstavku HANFA-i ili pokrenuti građansku tužbu
- ostale bankovne i/ili financijske usluge, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

Podnositelj prigovora može podnijeti prijedlog za mirenje (medijaciju), odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirenje (medijacija) odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Prijedlozi za mirenje (medijaciju) odnosno alternativno rješavanje sporova mogu se uputiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, internetska stranica https://hgk.hr/centar-za-mirenje ili drugom nadležnom tijelu. Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo potrošač.

VI. EVIDENCIJA PRIGOVORA

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

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

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo