

**POLITIKA UPRAVLJANJA
PRITUŽBAMA/PRIGOVORIMA KLIJENATA
BANKE**

Siječanj 2017.

Područje primjene

Politika upravljanja pritužbama/prigovorima klijenata Banke (dalje: Politika), definira opća pravila i načela u postupanju i upravljanju sa prigovorima/pritužbama klijenata, vodeći se pritom pozitivnim zakonskim propisima, regulatornim smjernicama i dobrim uzancama.

Zakonodavni i regulatorni okvir procesu upravljanja prigovorima sastoji se od:

- Zakona o kreditnim institucijama
- Zakona o zaštiti potrošača
- Zakona o potrošačkom kreditiranju
- Zakona o platnom prometu
- Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova
- Smjernicama HNba za rješavanje pritužbi/prigovora klijenata kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet i institucija za elektronički novac (dalje: Smjernice)

i povezanih podzakonskih propisa.

Politika se primjenjuje na prigovore i pritužbe svih klijenata Banke, fizičkih ili pravnih osoba, rezidenata i nerezidenata, u odnosu na bankovnu i/ili financijsku uslugu Banke.

Cilj Politike je propisati i ujednačiti postupanja po prigovorima/pritužbama svih Klijenata Banke, definirati i povjeriti poslove rješavanja pritužbi/prigovora odgovornim osobama u organizacijskim jedinicama Banke i Ovlaštenoj osobi za upravljanje pritužbama/prigovorima (dalje: Ovlaštena osoba), te način odgovaranja, evidentiranja i izvješćivanja o zaprimljenim pritužbama/prigovorima.

Osnovne definicije

Banka – J&T banka d.d.

Bankovna i/ili financijska usluga Banke - podrazumijevaju se sve usluge definirane čl. 7. i čl. 8 Zakona o kreditnim institucijama (NN 159/13, 19/15, 102/15).

Podnositelj pritužbe/prigovora – fizička ili pravna osoba, rezident ili nerezident, za koju se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njezinu pritužbu/prigovor, odnosno koja je već podnijela pritužbu/prigovor.

Pritužba/Prigovor – izjava o nezadovoljstvu u svezi pružene bankarske i/ili financijske uluge Banke.

Ovlaštena osoba za upravljanje pritužbama/prigovorima – Banka je uspostavila funkciju upravljanja pritužbama/prigovorima, imenovanjem jednog (ili više) djelatnika Banke kao Ovlaštene osobe za upravljanje pritužbama/prigovorima.

Način i postupak podnošenja pritužbe/prigovora

Ukoliko Klijent Banke smatra da je Banka prekršila ugovorne uvjete u svezi određene bankovne i/ili financijske usluge Banke, ili uvjete odnosnih Općih uvjeta poslovanja, ili smatra da su mu povrijeđena određena prava u korištenju bančnih usluga, može podnijeti pisani prigovor.

Pisani prigovor podnosi se na jedan od sljedećih načina:

- Osobno, u najbližoj poslovnicu Banke, odnosno drugoj odgovarajućoj/nadležnoj organizacijskoj jedinici Banke, uključujući i Službu unutarnje revizije Banke
- Poštom, uz priloženu adresu: J&T banka d.d., Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima/pritužbama, Aleja kralja Zvonimira 1, 42 000 Varaždin
- Elektroničkom poštom:
 - banka@jtbanka.hr
 - 0800@jtbanka.hr
 - zastita.osobnih.podataka@jtbanka.hr, za prigovore iz domene zaštite osobnih podataka
- Telefaksom, na broj: 00385 (42) 659 431

Minimalni sadržaj pritužbe/prigovora:

- *Ime i prezime* (ako je Podnositelj prigovora fizička osoba), odnosno *naziv tvrtke/obrta* (ako je Podnositelj prigovora pravna osoba). Anonimne prigovore Banka neće razmatrati.
- *Detaljan opis događaja* odnosno okolnosti koje su predmet prigovora, kao i *dokaz osnovanosti prigovora*
- *Adresu/e-mail adresu/Telefaks* za dostavu odgovora na prigovor

Ukoliko je prigovor nepotpun, Banka će zatražiti od Podnositelja pritužbe/prigovora dopunu istog. U slučaju da Podnositelj prigovora to ne učini u roku od 15 dana od dana zaprimanja poziva za dopunom prigovora, Banka će navedeno smatrati odustajanjem od prigovora.

Način i postupak rješavanja pritužbe/prigovora

Po zaprimanju prigovora koji je osobno podnešen, Banka izdaje Podnositelju prigovora *Potvrdu o primitku prigovora/pritužbe*, putem letka "*Ovdje cijenimo Vaše mišljenje*", koji se nalazi u prilogu.

Za prigovore podnesene poštom, elektroničkom poštom ili telefaksom, Banka ne izdaje potvrdu primitka, već je Podnositelj prigovora dužan sačuvati dokaz o slanju prigovora.

Po zaprimanju Prigovora isti se prosljeđuje:

- Nadležnoj organizacijskoj jedinici Banke - na rješavanje
- Ovlaštenoj osobi - na znanje

Nadležna organizacijska jedinica će prikupiti i ispitati sve važne dokaze i informacije u vezi s pritužbom/prigovorom, a posebno:

Odgovorna osoba organizacijske jedinice zadužena za rješavanje prigovora klijenata dužna je odmah razmotriti zaprimljeni prigovor, analizirati isti te, ukoliko je potrebno, zatražiti od drugih organizacijskih jedinica Banke, na čije se postupke prigovor također odnosi, pismeno očitovanje na navode iz prigovora. Pismeno očitovanje dostavlja se u roku od tri (3) radna dana.

Postupak odgovaranja na pritužbe/prigovore

Nakon što obradi sve relevantne činjenice, odgovorna osoba organizacijske jedinice zadužena za rješavanje prigovora će, uz eventualno potrebne konzultacije s odgovarajućim službama Banke, izraditi odgovor Podnositelju pritužbe/prigovora.

U svom odgovoru na prigovor, Banka će komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom.

Ako zakonski nije propisan drugačiji rok, Banka će se očitovati na prigovor i dostaviti odgovor Podnositelju pritužbe/prigovora u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora. Za prigovore/pritužbe na platne usluge Banke, upućene temeljem čl. 55. Zakona o platnom prometu, rok za dostavu odgovora na prigovor iznosi sedam (7) radnih dana.

U slučaju kada odgovor ne može biti osiguran u očekivanom roku, odnosno u slučajevima složenijih prigovora, čije rješavanje iziskuje duži period od navedenog, Banka će pismeno obavijestiti Podnositelja pritužbe/prigovora o razlozima odgode i navesti kada se odgovor okvirno može očekivati.

Ukoliko Podnositelj pritužbe/prigovora iz bilo kojeg razloga nije zadovoljan dostavljenim odgovorom, Banka će ga u pisanom obliku informirati o svom stajalištu vezanom uz konkretnu pritužbu/prigovor, te ga izvijestiti o daljnim mogućnostima koje mu stoje na raspolaganju:

- udruge za zaštitu potrošača, ukoliko je Podnositelj pritužbe/prigovora fizička osoba,
- Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, ili
 - drugo tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova sukladno čl. 22. Zakonu o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova (NN 121/2016), ukoliko je Podnositelj pritužbe/prigovora fizička osoba
- odnosno,
- Hrvatska narodna banka ili Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, kao regulatorna tijela.

Praćenje procesa i postupanja po pritužbama/prigovorima

Banka redovito provodi analizu podataka u vezi s postupanjem po pritužbama/prigovorima s ciljem prepoznavanja i rješavanja bilo kojeg problema koji se ponavlja, odnosno koji je sustavan, kao i uočavanja mogućih pravnih i operativnih rizika.

S tim u svezi, Ovlaštena osoba provodi analizu uzroka pojedinačnih pritužbi/prigovora radi prepoznavanja glavnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama pritužbi/prigovora, razmatra njihov možebitni utjecaj i na druge postupke, proizvode ili usluge, uključujući i one na koje se pritužba/prigovor izravno ne odnose.

Uz navedeno, Ovlaštena osoba zadužena je i za:

- praćenje vremena i procesa rješavanja svake pritužbe/prigovora u odnosu na propisani rok
- osigurava da se pritužbe/prigovori pravedno ispituju te da se prepoznaju i ublaže mogući sukobi interesa
- ovisno o procjeni težine pritužbe/prigovora o tome obavještava Upravu Banke.
- u slučaju osnovanosti prigovora u cijelosti ili djelomično, upućuje nadležnu organizacijsku jedinicu da predloži Upravi Banke mjere za otklanjanje uzroka prigovora/pritužbe.

Evidencija pritužbi/prigovora i izvješćivanje

Banka je uspostavila vođenje i ažuriranje evidencije pritužbi/prigovora, na dosljedan i kontinuiran način, sukladno svom opsegu poslovanja i vrstama usluga koje pruža.

U tu svrhu Banka je formirala Registar pritužbi/prigovora (dalje: Registar). Registar sadrži osnovne podatke o svakom prigovoru, a posebno: podatke o Podnositelju pritužbe/prigovora, opis prigovora, datum zaprimanja prigovora, odgovor na prigovor, datum odgovora, kao i arhiviranje cjelokupne pripadajuće dokumentacije u elektronskom obliku.

Za vođenje i ažuriranje Registra zadužena je Ovlaštena osoba, koja pripadajuću dokumentaciju arhivira i u fizičkom obliku.

Ovlaštena osoba sastavlja periodična izvješća o pritužbama/prigovorima za potrebe izvještavanja prema HNBu, sukladno čl. 309 Zakona o kreditnim institucijama. HNB, na polugodišnjoj bazi, prati stanje i trendove na tržištu, vezano za broj i vrstu prigovora potrošača (fizičkih osoba) – Klijenata Banke, u okviru izvještajnog obrasca "*Statistika prigovora potrošača (fizičkih osoba)*". Isti popunjava Ovlaštena osoba i dostavlja u HNB.

Završne odredbe

Ova Politika stupa na snagu danom donošenja i objavom iste na web stranicama Banke.

Banka će revidirati postupke podnošenja i rješavanja prigovora u skladu s izmjenama u regulativi.

Predsjednik Uprave
Ivica Božan