

**POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA  
KLIJENATA BANKE  
V 2.1**

**Veljača, 2020.**

## SADRŽAJ

1. Područje primjene .....	str. 3
2. Osnovne definicije .....	str. 3
3. Način i postupak podnošenja prigovora .....	str. 4
4. Pružanje informacija i obavještanja podnositelja prigovora o tijeku rješavanja prigovora .....	str. 4
5. Način i postupak rješavanja prigovora .....	str. 5
6. Postupak odgovaranja na prigovore .....	str. 5
7. Praćenje procesa i postupanja po prigovorima .....	str. 6
8. Evidencija prigovora i izvješćivanje .....	str. 6
9. Završne odredbe .....	str. 7
Prilog: " <i>Ovdje cijenimo Vaše mišljenje</i> " .....	(zaseban dokument)
Prilog: "Način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora" .....	(zaseban dokument)

## 1. Područje primjene

Politika upravljanja prigovorima klijenata Banke (dalje: Politika), definira opća pravila i načela u postupanju i upravljanju sa prigovorima 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 i povezani podzakonski propisi.

Komplementarni, odnosno podređeni interni akti Politici i Odluke su:

- Odluka Uprave kojom je uspostavljena funkcija upravljanja prigovorima sukladno Smjernicama, odnosno imenovana Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima
- Radna uputa za evidentiranje i rješavanje prigovora potrošača kroz InDMS

Politika se primjenjuje na prigovore svih klijenata Banke, potrošača i nepotrošača, rezidenata i nerezidenata, u odnosu na bankovnu i/ili financijsku uslugu Banke te platnu uslugu.

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

## 2. 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).

*Platna usluga* – podrazumijeva uslugu definirane Zakonom o platnom prometu čl. 4.

*Potrošač* - je fizička osoba koja u ugovorima o platnim uslugama obuhvaćenih Zakonom o platnom prometu djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

*Nepotrošač* - je pravna ili fizička osoba koja nije potrošača, a uključuju se pravne osobe, obrtnici i druge fizičke osobe koje obavljaju slobodna zanimanja ili gospodarsku djelatnost, te subjekti koji nemaju pravnu sposobnost, a mogu biti vlasnici računa za plaćanje (npr. tijela državne uprave, predstavništva i dr.)

*Podnositelj prigovora* – potrošač ili nepotrošač, rezident ili nerezident, za koju se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njezinu prigovor, odnosno koja je već podnijela prigovor.

*Prigovor* – izjava o nezadovoljstvu u svezi pružene bankovne i/ili financijske usluge Banke te platne usluge.

*Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima* – Banka je uspostavila funkciju upravljanja prigovorima, imenovanjem djelatnika Banke kao ovlaštenih osoba za upravljanje prigovorima, odvojeno za prigovore potrošača) i nepotrošača. Odgovorna je za pravedno i objektivno utvrđivanje okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora, kao i za prepoznavanje i otklanjanje mogućih sukoba interesa, te komunikaciju prema Podnositelju prigovora.

*Nadležna organizacijska jedinica Banke* – sektor/odjel/služba Banke, ili više njih, koje su ovisno o tipu Podnositelja prigovora (potrošač/nepotrošač), te ovisno o vrsti prigovora zadužene za rješavanje podnesenog prigovora.

*InDMS* – interna aplikacija Banke za vođenje evidencije/registra zaprimljenih prigovora klijenata

### 3. Način i postupak podnošenja prigovora

Ukoliko Klijent Banke smatra da je Banka prekršila ugovorne uvjete u svezi određene bankovne i/ili financijske te platne usluge Banke, ili uvjete odnosnih Općih uvjeta poslovanja, ili smatra da su mu povrijeđena određena prava u korištenju usluga Banke, 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, na adresu: J&T banka d.d., Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima, Aleja kralja Zvonimira 1, 42 000 Varaždin
- Elektroničkom poštom:
  - [banka@jtbanka.hr](mailto:banka@jtbanka.hr)
  - [0800@jtbanka.hr](mailto:0800@jtbanka.hr)

Minimalni sadržaj prigovora:

- *Ime i prezime* (ako je Podnositelj prigovora potrošač), odnosno *naziv tvrtke/obrta* (ako je Podnositelj prigovora nepotrošač).
- *Detaljan opis događaja* odnosno okolnosti koje su predmet prigovora, kao i *dokaz osnovanosti prigovora*
- *Adresu/e-mail adresu/Telefaks* za dostavu odgovora na prigovor

Anonimne prigovore Banka neće razmatrati.

Ukoliko je prigovor nepotpun, Banka će zatražiti od Podnositelja 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.

### 4. Pružanje informacija i obavještanja klijenta, podnositelja prigovora o tijeku rješavanja prigovora

Banka je svim klijentima, podnositeljima prigovora, omogućila dostupnim informativni letak/brošuru „**Način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora**” sa jasnim i detaljnim opisom slijedećih radnji i aktivnosti:

- a) Način i postupak podnošenja prigovora od strane podnositelja prigovora:
  - način podnošenja *Prigovora* (osobno, pošta, e-mail),
  - minimalni podaci nužni za opis *Prigovora* (ime i prezime/naziv Podnositelja prigovora)
- b) Način i postupak rješavanja *Prigovora* od strane Banke:
  - potvrda primitka *Prigovora*, ovisno o tome na koji način je Banka *Prigovor* zaprimila
  - rokovi u kojima je Banka dužna postupiti i odgovoriti Podnositelju prigovora
- c) Mogućnosti podnošenja *Prigovora* prema dugim relevantnim institucijama, ako Podnositelj prigovora nije zadovoljan odgovorom dostavljenim od Banke
- d) Način obavještanja Podnositelja prigovora o tijeku postupka povezanog s njegovim *Prigovorom*
- e) Dokumentacija Banke relevantna za podnošenje i rješavanje *Prigovora*, dostupna klijentima

### 5. Način i postupak rješavanja prigovora

Po zaprimanju prigovora koji je osobno podnesen, isti se dostavlja Ovlaštenoj osobi za upravljanje prigovorima (ovisno o tipu podnositelja prigovora; potrošač ili nepotrošač) na daljnje postupanje. Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima potpisom i pečatom na prigovoru potvrđuje da je isti zaprimila te Podnositelju prigovora uručuje letak; „*Način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora*”.

Podnositelj prigovora, također može osobno podnijeti pismeni prigovor i putem letka „*Ovdje cijenimo Vaše mišljenje*”, a koji je dostupan u prostorijama poslovnica Banke, te će isti od strane Ovlaštene osobe biti

potpisom i pečatom potvrđen kao zaprimljen i Podnositelju prigovora biti će uručen letak „*Način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora*“.

Letci/brošure; „*Način i postupak rješavanja prigovora*“ i „*Ovdje cijenimo Vaše mišljenje*“ prilog su ove Politike te su klijentima, podnositeljima prigovora, dostupni u prostorijama Banke i na web stranicama Banke.

Po zaprimanju prigovora podnesenih poštom ili/i elektroničkom poštom, Prigovor se na isti način (poštom ili e-mailom) dostavlja Ovlaštenoj osobi za upravljanje prigovorima (ovisno o tipu podnositelja prigovora; potrošač ili nepotrošač) na daljnje postupanje.

Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima potvrđuje primitak prigovora slanjem povratno na adresu ili e-mail Podnositelja prigovora letak „*Način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora*“ s informacijom o datumu zaprimanja prigovora.

Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima razmotrit će zaprimljeni prigovor, te ukoliko je potrebno i primjenjivo zatražit će od Nadležne organizacijske jedinice Banke, pismeno očitovanje na navode iz prigovora. Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima će u suradnji sa Nadležnom organizacijskom jedinicom prikupiti, analizirati i ispitati sve važne dokaze i informacije u vezi sa zaprimljenim prigovorom.

## **6. Postupak odgovaranja na prigovore**

Banka - Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima će, nakon što se obrade sve relevantne činjenice, će poslati odgovor Podnositelju prigovora u suradnji s Nadležnom organizacijskom jedinicom Banke. 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 prigovora bez nepotrebnog odgađanja u što je moguće kraćem roku, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora. U slučaju kada odgovor ne može biti osiguran u očekivanom roku, odnosno u slučajevima složenijih prigovora, čije rješavanje iziskuje duži period od navedenog, Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima će pismeno obavijestiti Podnositelja prigovora o razlozima odgode i navesti kada se odgovor okvirno može očekivati.

Za prigovore na platne usluge Banke, upućene temeljem Zakona o platnom prometu, rok za dostavu odgovora na prigovor iznosi deset (10) dana. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka je dužna dostaviti privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Podnositelj prigovora primiti konačni odgovor, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

Banka je dužna u konačnom odgovoru na prigovor uputiti Podnositelja prigovora na mogućnost podnošenja pritužbe nadležnim tijelima:

- Udruga za zaštitu potrošača, ukoliko je Podnositelj prigovora, potrošač
- 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 prigovora potrošač odnosno,
- Hrvatska narodna banka kao regulatorno tijelo.

Informacije potrošačima o tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova moraju sadržavati poštansku adresu i adresu internetskih stranica te informaciju da je Banka dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora.

Hrvatska narodna banka na svojim internetskim stranicama objavljuje elektroničku brošuru Europske komisije o pravima potrošača iz Direktive (EU) 2015/2366. Banka je dužna osigurati dostupnost ove brošure na svojim internetskim stranicama i u papirnatom obliku u svojim poslovnicama te kod svojih zastupnika/pružatelja usluga eksteralizacije.

## 7. Praćenje procesa i postupanja po prigovorima

Banka redovito provodi analizu podataka u vezi s postupanjem po 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 za upravljanje prigovorima, u suradnji s Nadležnim organizacijskim jedinicama (ako je primjenjivo), provodi analizu uzroka pojedinačnih prigovora radi prepoznavanja glavnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama prigovora, razmatra njihov možebitni utjecaj i na druge postupke, proizvode ili usluge, uključujući i one na koje se prigovor izravno ne odnosi, te ispravlja uočene temeljne uzroke pojedinih vrsta prigovora.

Uz navedeno, Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima zadužena je i za:

- praćenje vremena i procesa rješavanja svakog prigovora u odnosu na propisani rok
- pravedno ispitivanje prigovora s ciljem da se prepoznaju i ublaže mogući sukobi interesa, što se osigurava u suradnji s Nadležnom organizacijskom jedinicom Banke
- obavještanje Uprave Banke, ovisno o procjeni težine prigovora
- predlaganje Upravi Banke mjera za otklanjanje uzroka prigovora u slučaju osnovanosti prigovora u cijelosti ili djelomično, u suradnji s Nadležnom organizacijskom jedinicom Banke (ako je primjenjivo)

## 8. Evidencija prigovora i izvješćivanje

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

U okviru interne aplikacije InDMS, formiran je Registar prigovora (dalje: Registar). Registar sadrži osnovne podatke o svakom prigovoru, a posebno: podatke o Podnositelju prigovora (ime i prezime ili naziv Podnositelja prigovora), opis prigovora (kratak sadržaj prigovora), datum zaprimanja prigovora, odgovor na prigovor, datum odgovora kao i arhiviranje cjelokupne pripadajuće dokumentacije u elektronskom obliku.

Način i sadržaj unosa i evidencije prigovora potrošača u InDMS sustav detaljno je opisan *Radnom uputom za evidentiranje i rješavanje prigovora potrošača kroz InDMS sustav Banke*.

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

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

Banka je obavezna dostaviti i informacije o načinu rješavanja prigovora, te izvadak iz evidencije prigovora na pojedinačan zahtjev HNB-a, a za dostavu istih zadužena je Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima.

## 9. Završne odredbe

Politika stupa na snagu 20.02.2020. čime se Politika upravljanja prigovorima klijenata Banke v 2 0 stavlja izvan snage.

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

Prilozi:

- 1) „Način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora“.
- 2) „Ovdje cijesimo Vaše mišljenje“

Prilozi su sastavni dio ove Politike, te se isti svakom izmjenom, bilo zakonskom odlukom ili odlukom Banke, ažuriraju bez potrebe izmjene ove Politike, uvijek uz suglasnost Službe za usklađenja i sprječavanja pranja novca i uz obvezu navođenja datuma izmjene i verzije. Dotadašnji Prilozi stavljaju se izvan snage (kao nevažeći), uz prethodnu obavijest i jasne naputke djelatnicima ovlaštenima za korištenje istih.