

Politika postupanja u rješavanju prigovora klijenata Banke

1. OPĆE ODREDBE

1.1. Politikom postupanja u rješavanja prigovora klijenata Banke (u daljnjem tekstu: Politika) nastoji se unaprijediti zaštita svih korisnika bankovnih i ostalih financijskih usluga na način da se ujednači postupanje po prigovorima na razini svih država članica Europske unije.

1.2. Politikom se osigurava da korisnici bankovnih usluga pri ulaganju prigovora postupaju jednako bez obzira na vrstu usluge i državu članicu u kojoj je sjedište pružatelja usluga.

1.3. Odredbe ove Politike primjenjivat će se razmjerno veličini, vrsti, opsegu i složenosti poslova Banke.

1.4. Regulatorni okvir upravljanja prigovorima čine zakonski i podzakonski propisi zajedno s izdanim smjernicama:

- Zakonom o kreditnim institucijama
- Zakonom o zaštiti potrošača
- Zakonom o platnom prometu
- Zakonom o elektroničkom novcu
- Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju
- Zakonom o potrošačkom kreditiranju
- Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

2. ZNAČENJE POJMOVA

2.1. Pojedini izrazi upotrijebljeni u ovoj Politici imaju sljedeće značenje:

Bankovne, osnovne i dodatne financijske usluge - smatraju se uslugama sukladno članku 7. i 8. Zakona o kreditnim institucijama („Narodne novine“ br. 159/2013., 19/2015., 102/2015. i 15/2018.)

Prigovor - svaka usmena ili pismena predaja na postupanje Banke u svezi pružene bankarske i/ili ostale financijske usluge od strane Banke u okviru obavljanja djelatnosti

Klijent - svaka fizička (potrošač) i pravna osoba, rezident i/ili nerezident, s kojom Banka izravno ili po punomoćniku/zakonskom zastupniku/skrbniku sklapa ugovore, odnosno kojoj pruža određene bankovne ili financijske usluge kao i svaka fizička i pravna osoba koja je od Banke zatražila bankovnu ili financijsku uslugu

Podnositelj prigovora - fizička ili pravna osoba za koju se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njezin prigovor i koja je već podnijela prigovor

Propisani rok odgovora na prigovore - smatra se dostava odgovora u roku od 15 (petnaest) dana od

dana potpunog zaprimanja odnosno u roku koji je propisan u vezi s pojedinom uslugom. Na prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge Banka će se očitovati u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora.

3. PRIMJENA POLITIKE

Ovom Politikom se detaljno utvrđuje sljedeće:

- način i postupak podnošenja prigovora u Banci
- rješavanja prigovora
- praćenje postupanja po prigovorima
- postupci za odgovaranje na prigovore
- funkcija upravljanja prigovorima
- evidencija prigovora
- izvješćivanje.

3.1. Način i postupak podnošenja prigovora Banci

3.1.1. Klijent može podnijeti prigovor ako smatra da je Banka prekršila uvjete iz objavljenih općih uvjeta poslovanja ili ugovora o obavljanju bankovnih i ostalih financijskih usluga ili zbog toga što smatra da su mu bančnim postupcima pri pružanju usluga povrijeđena njegova prava.

3.1.2. Klijent može podnijeti prigovor usmeno u poslovnicu Banke. Takav prigovor će se pokušati riješiti odmah po zaprimanju. Ako spornu situaciju nije moguće odmah riješiti usmenom komunikacijom, klijenta će se uputiti da u tom slučaju ima pravo podnijeti prigovor i pisanim putem. Prilikom zaprimanja, prigovora se prosljeđuje nadležnoj organizacijskoj jedinici Banke za rješavanje prigovora, a ovisno o predmetnom prigovoru on se dalje prosljeđuje na postupanje.

3.1.3. Prigovori na postupke postupanja Banke podnose se:

- osobnom predajom u poslovnicu Banke
- organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora
- unutarnjoj reviziji Banke
- poštom na adresu, Agram banka d. d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb
- elektroničkom poštom na adresu: prigovori@agranbanka.hr
- putem obrasca na internetskoj stranici: www.agranbanka.hr/prigovori-i-pohvale.

3.1.4. Na osobno zaprimljeni prigovor podnositelja unutar poslovnice ili uručivanjem određenoj organizacijskoj jedinici, Banka će izdati Potvrdu o

podnesenom prigovoru u kojoj se navodi predmet prigovora, datum zaprimanja i rok dostave. Slanjem prigovora putem nekog od drugih kanala smatra će se da je Banka istu zaprimila, ako se u suprotnom ne dokaže drugačije, a dokaz o slanju iste podnositelj prigovora dužan je čuvati.

3.1.5. Pojediniosti o tome kako podnijeti prigovor Banka je propisala u obrascu Informacije o načinu podnošenja prigovora koji je sastavni dio ove Politike.

3.2. Rješavanje prigovora

3.2.1. Nakon zaprimanja prigovora putem jednog od navedenih kanala iz točke 3.1. ove Politike, obavijest se dostavlja na znanje osobi koja je, odlukom Uprave, određena za poslove zaprimanja i rješavanja prigovora, osim ako nije direktno bila uključena u zaprimanju.

3.2.2. Ako zadužena osoba za rješavanje prigovora direktno zaprimi prigovor, tada će istu proslijediti nadležnim organizacijskim jedinicama na rješavanje.

3.2.3. Osoba zadužena za rješavanje prigovora prati vrijeme i tijek rješavanja pojedinačnih prigovora od strane organizacijskih jedinica, a sve u skladu s propisanim rokom definiranim ovom Politikom.

3.2.4. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja odnosno situacije, kao i dokaz o osnovanosti prigovora. U slučaju nepotpunosti podataka Banka može zatražiti od klijenta da prigovor upotpuni, a ako klijent to ne učini u roku od 10 (deset) dana od dana poziva, Banka će smatrati da je klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta s prigovorom i/ili s dopunom prigovora.

3.2.5. Osoba zadužena za rješavanje prigovora po potrebi će zaprimiti i razmotriti očitovanje od odgovarajuće organizacijske jedinice prije nego se dostavi preporučenom poštom na adresu iz prigovora, u roku definiranom ovom Politikom.

3.2.6. Nakon utvrđenog stvarnog stanja, ovisno o težini eventualno nepropisno obavljene usluge, osoba zadužena za rješavanje prigovora klijenata o tome će obavijestiti Upravu Banke. U slučaju kada se utvrdi da je prigovor klijenta opravdan, osoba zadužena za rješavanje prigovora predložiti će Upravi Banke mjere za otklanjanje razloga za prigovor.

3.3. Praćenje postupanja po prigovorima

3.3.1. Osoba zadužena za poslove zaprimanja i rješavanja prigovora nakon razmatranja i slanja prigovora može zatražiti od odgovarajuće organizacijske jedinice, na čiji se postupak prigovor odnosi, pismeno očitovanje na navedene navode. Očitovanje na zatraženo podnosi se u roku od 3 (tri) dana.

3.3.2. Praćenje postupaka prigovora iz prethodnog članka radi se na osnovi prepoznavanja i rješavanja bilo kojeg problema koji se ponavlja ili koji je sustavan kao i uočavanje mogućih pravnih i operativnih rizika.

3.3.3. Cilj i svrha analize temeljene uzorkom pojedinačnih prigovora prethodnog stavka je prepoznavanje glavnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama prigovora i razmatranjem njihova utjecaja i na druge postupke ili proizvode, uključujući i one na koje se prigovor izravno ne odnosi te ispravljanjem uočenih uzroka problema istaknutih u prigovorima u slučajevima kada je to opravdano.

3.4. Postupci za odgovaranje na prigovore

3.4.1. Osoba koja je odlukom Uprave određena za poslove zaprimanja i rješavanja prigovora redovito će nadzirati organizacijske jedinice na koje se odnosi prigovor i to na način da će provjeriti i ispitati sve važne dokaze i informacije u vezi s prigovorom. Prilikom podnošenja odgovora klijentu, koristit će se jednostavna komunikacija i jasno razumljivi jezik.

3.4.2. Odgovor podnositelju prigovora bit će dostavljen u propisanom vremenskom roku sukladno ovoj Politici i to bez nepotrebnog odlaganja. U slučaju da odgovor iz nekih opravdanih razloga ne može biti dostavljen, Banka će obavijestiti podnositelja prigovora o razlozima odgode i navesti kada se odgovor okvirno može očekivati.

3.4.3. Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan s dostavljenim odgovorom iz nekih sebi opravdanih razloga, Banka će ga informirati o mogućnostima podnošenja prigovora Hrvatskoj narodnoj banci i/ili mogućnostima pokretanja postupka mirenja pri centrima za mirenje u skladu s odredbama posebnih propisa koji uređuju mirenje.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti:

Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<https://hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>) ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, Zagreb, Teslina 1/I ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

3.5. Funkcija upravljanja prigovorima

Banka je odlukom Uprave odredila osobu zaduženu za poslove zaprimanja i rješavanja prigovora. Time je ustrojeno da se svi prigovori evidentiraju kod jedne osobe. Određena osoba za zaprimanje i rješavanje prigovora indirektno preispituje njezin tijek i način rješavanja te samim time djeluje preventivno u prepoznavanju i ublažavanju mogućih sukoba interesa.

3.6. Evidencija prigovora

3.6.1. Banka je uspostavila uredno i dosljedno vođenje prigovora na način i opseg poslovanja i vrstama usluga koje pruža.

3.6.2. Osoba zadužena za poslove zaprimanja i rješavanja prigovora vodi elektronički registar prigovora ovisno o načinu zaprimanja. Registar sadrži podatke podnositelja prigovora, datum zaprimanja, sadržaj prigovora te datum slanja odgovora na prigovor.

3.6.3. Dokumentacija koja se odnosi na pojedini prigovor klijenta arhivira se također u posebnom registratoru u organizacijskoj jedinici na koju se pritužba odnosi.

3.7. Izvješćivanje

3.7.1. Izvještajna dokumentacija dostavlja se polugodišnje Hrvatskoj narodnoj banci na uspostavljenoj praksi kontinuiranog praćenja stanja i trendova na tržištu vezano za broj i vrstu prigovora klijenta, a sukladno članku 309. Zakona o kreditnim institucijama.

3.7.2. Osoba koja je određena za poslove zaprimanja i rješavanja prigovora dostavlja Upravi, na njezin zahtjev, izvještajnu dokumentaciju o broju zaprimljenih prigovora potrošača/klijenata Banke po pojedinim organizacijskim jedinicama na koje se prigovori odnose.

4. ZAVRŠNE ODREDBE

4.1. Ova Politika stupa na snagu i primjenjuje se od 24. 04. 2019. godine.

4.2. Danom primjene ove Politike prestaje važiti odredbe Politike postupanja s pritužbama/prigovorima klijenata banke, koja je u primjeni od 30. 12. 2014. godine.

4.3. Sastavni dio ove Politike je obrazac Informacije o načinu podnošenja prigovora i Potvrda o podnesenom prigovoru.