

**POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA  
KLIJENATA BANKE  
V 2.2**

**Lipanj, 2022.**

## 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. 4
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. 6
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 poslovnici 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, Međimurska ulica 28, 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 nije u mogućnosti 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 cijesimo 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**

Nakon što se obrade sve relevantne činjenice, Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima poslati će 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. U odgovoru na prigovor Banka će se jasno izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.

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, 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 proizvode ili usluge, uključujući i one na koje se prigovor izravno ne odnosi, te ispravlja uočene uzroke opravdanih 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 pisanih 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 01.06.2022. čime se Politika upravljanja prigovorima klijenata Banke v 2 1 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 mogu ažurirati 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.