

NAČELA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA KLIJENATA

1. UVOD

OTP banka d.d. (dalje u tekstu: Banka) želi osigurati maksimalnu kvalitetu i transparentnost u poslovnom odnosu s klijentima s ciljem postizanja najvećeg mogućeg povjerenja klijenata u Banku. Povjerenje kao temeljna vrijednost na kojoj se gradi i počiva sigurnost i uspješnost poslovanja Banke ujedno je i temelj na kojem Banka gradi odnose s klijentima.

Unatoč korištenju najnovije tehnologije i zapošljavanju visoko obučenog i poslu posvećenog osoblja, mogu se pojaviti okolnosti kada pružene usluge nisu u skladu s visokim standardima Banke.

U nastojanju da se klijentima pruži brza i efikasna usluga i minimiziraju neugodnosti koje klijent može trpjeti zbog mogućih propusta Banke, svim klijentima Banke osigurana je mogućnost podnošenja prigovora vezanih uz svaku pojedinu vrstu proizvoda i usluga iz ponude Banke, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, Zakonom o platnom prometu i ostalim važećim propisima.

2. DEFINIRANJE POJMOVA

- **Stranka koja ulaže prigovor** su svi klijenti i nekljenti OTP banke d.d., bilo da se radi o fizičkim ili pravnim osobama.
- **Prigovor** je svako izražavanje nezadovoljstva stranke, bilo da se odnosi na kvalitetu usluge, karakteristike proizvoda ili na bilo koji drugi aspekt klijentovog odnosa s Bankom u kojem klijent smatra da su povrijeđena njegova prava, odnosno ima reklamaciju na iznos plaćanja, pogrešna plaćanja, neprovođenje naloga za plaćanje, na saldo i transakcije po svojim računima, depozitima, kreditima i karticama i sl.

3. NAČINI PODNOŠENJA PRIGOVORA

Prigovor stranke OTP banke d.d. mogu podnijeti na sljedeće načine:

1. na šalteru u svim poslovnicama OTP banke d.d. u pisanoj formi ili usmeno
2. telefonski, pozivom na broj Kontakt centra 0800 21 00 21
3. elektronskom poštom na adresu prigovori@otpbanka.hr
4. porukom putem usluge Internet bankarstva
5. poštanskom pošiljkom na adresu OTP banka d.d, Odjel upravljanja prigovorima, Domovinskog rata 3, 23000 Zadar.

AD1. Prigovori koji se predaju u poslovnici mogu se predati pisanim ili usmenim putem

Kod podnošenja pisanog prigovora, stranke koriste obrazac RR2 - Prigovor/reklamacija koji se nalazi u poslovnici na vidljivom i dostupnom mjestu. Prigovor se unosi u sustav Banke.

Kod usmenog podnošenja prigovora djelatnik/ci u poslovnici prigovor unose izravno u sustav bez popunjavanja obrasca RR2.

Po završetku unosa stranke potpisuje potvrdu o podnošenju prigovora na kojoj se nalazi upisan prigovor s osnovnim podacima o stranci kao i jedinstvenim brojem unosa. Stranke se prilikom upita o statusu predanog prigovora mogu koristiti jedinstvenim brojem unosa. Primitak pisanog prigovora potvrđuje se izdavanjem primjerka potvrde o primitku prigovora klijentu kojom se dokazuje da je Banka zaprimila pisani prigovor.

Kod unosa prigovora na obrazac ili pozivom Kontakt centru sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka osobni podaci koji se traže: ime i prezime, vrsta i broj računa, OIB Banka prikuplja kao obvezne podatke u svrhu rješavanja prigovora/reklamacije. Posljedica uskrate davanja navedenih podataka jest nemogućnost rješavanja prigovora/reklamacije. Kontakt podatke (adresa, broj telefona, e-mail adresa) Banka prikuplja i obrađuje kao dobrovoljne i obrađuje u svrhu komunikacije odnosno odgovora na prigovor/reklamaciju.

Također, prilikom davanja prigovora/reklamacije putem poštanske pošiljke ili elektronskom poštom sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka osobni podaci koje stranka navede biti će iskorišteni u svrhu rješavanja prigovora/reklamacije te neće biti upotrebljeni u druge svrhe. Ne navođenje osobnih podataka za posljedicu će imati nemogućnost rješavanja prigovora/reklamacije.

Kod unosa prigovora za fizičke osobe potrebno je upisati sljedeće podatke:

- OIB stranke
- broj računa, ukoliko se radi o klijentu OTP banke Hrvatska d.d.
- adresu zaprimanja poštanskih pošiljki
- adresu elektronske pošte ukoliko stranka želi odgovor zaprimiti ovim putem
- tekst prigovora
- potpis stranke

Kod unosa prigovora pravne osobe potrebni je upisati sljedeće podatke:

- matični broj (MB/OIB)
- broj računa ukoliko se radi o klijentu Banke
- adresu zaprimanja poštanske pošiljke
- adresu elektronske pošte ukoliko stranka želi odgovor zaprimiti ovim putem
- tekst primjedbe ili reklamacije
- potpis stranke

AD 2. Podnošenje prigovora telefonskim putem Kontakt centru OTP banke Hrvatska d.d.

Prigovori se mogu podnijeti telefonski Kontakt centru Banke na broj 0800 21 00 21. Prilikom podnošenja prigovora stranke se identificiraju OIB-om.

Razgovor između stranke i djelatnika Kontakt centra se snima. Prigovor se unosi u sustav te se tom prilikom generira jedinstveni broj unosa o kojem se stranka obavještava. Koristeći ovaj jedinstveni broj stranke se mogu informirati o statusu svog prigovora.

AD 3. Podnošenje prigovora elektronskom poštom

Stranke prigovor mogu uputiti na adresu elektronske pošte prigovori@otpbanka.hr. U poruci je potrebno navesti sljedeće podatke:

- ime i prezime
- OIB
- sadržaj prigovora

Prigovori zaprimljeni elektronskom poštom unose se u sustav Banke.

AD 4. Podnošenje primjedbe ili reklamacije poštanskom pošiljkom

Stranke mogu predati prigovor poštanskom pošiljkom na adresu OTP banka Hrvatska d.d., Odjel upravljanja prigovorima, Domovinskog rata 3, 23000 Zadar. U pismu je potrebno navesti sljedeće podatke:

- ime i prezime
- OIB
- sadržaj prigovora
- potpis stranke

Prigovori zaprimljeni poštanskom pošiljkom unose se u sustav Banke.

4. OBRADA PRIGOVORA

Svi zaprimljeni prigovori obrađuju se sukladno pravilima i rokovima definiranim Zakonom o zaštiti potrošača (NN 79/2007, članak 8.) i Zakonom o platnom prometu (NN133/2009, članak 55.), a to je najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja primjedbe, odnosno 10 dana od dana zaprimanja prigovora za prigovore iz zone platnog prometa.

Ukoliko prigovori zahtijevaju dužu obradu, klijenti se o tome pravovremeno obavještavaju sa definiranim razlozima kašnjenja i navodima o okvirnom odgovoru kada se može očekivati, a sve u skladu za zakonskim rokovima.

Odgovori se klijentima upućuju pisanim putem ili putem kanala zaprimanja prigovora, odnosno na način kako je to stranka definirala podnošenjem prigovora: elektronskom poštom, usmeno ili pisanim putem u poslovnici, preporučenom poštanskom pošiljkom ili telefonom. Pojedinačni predmeti se arhiviraju na razdoblje ne kraće od jedne godine.

U slučaju da stranka koja je uložila prigovor nije zadovoljna odgovorom kojeg je zaprimila, može ponoviti prigovor tražeći odgovor s više instance unutar organizacijske jedinice na koju se prigovor odnosi.

Pri donošenju konačne odluke o prigovoru koja ne ispunjava u potpunosti zahtjeve podnositelja prigovora, Banka će u pisanom obliku detaljno informirati podnositelja prigovora o stajalištu vezanom uz konkretan prigovor te ga izvijestiti o daljnjim mogućnostima koje mu stoje na raspolaganju. Ukoliko Klijent smatra da je povrijeđeno neko njegovo pravo, ima mogućnosti podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci kao i nadležnom Tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>).