

# 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](mailto:prigovori@otpbanka.hr)
4. putem usluge Internet i mobilnog 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 stranka potpisuje potvrdu o podnošenju prigovora na kojoj se nalazi upisan prigovor s osnovnim podacima 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 stranci 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 klijent 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 obaviještava. Koristeći ovaj jedinstveni broj stranke se mogu informirati o statusu svog prigovora.

## **AD 3. Podnošenje prigovora elektronskom poštom**

Stranke mogu uputiti prigovor na adresu elektronske pošte [prigovori@otpbanka.hr](mailto: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.

## **AD 5. Podnošenje prigovora slanjem poruke putem usluge Internet ili mobilnog bankarstva**

Stranke mogu uputiti prigovor koristeći se uslugom Internet ili mobilnog bankarstva. U sklopu poruke potrebno je ispisati detalje prigovora.

## **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 sa 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](mailto:mirenje@hgk.hr), mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>).