Sektor operativnih poslova

Direkcija potpore mreže

Odjel reklamacija

Srpanj 2014.

**NAČELA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA KLIJENATA**

Izradio: Sektor operativnih poslova

Odobrio: Uprava Banke

1. **UVOD**

OTP banka d.d. (dalje: 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.

1. **DEFINIRANJE POJMOVA**
* **Stranka koja ulaže prigovor** su svi klijenti i neklijenti OTP banke Hrvatska 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 Hrvatska d.d. mogu podnijeti na sljedeće načine:

1. na šalteru u svim poslovnicama OTP banke Hrvatska d.d. u pisanoj formi ili usmeno
2. telefonski, pozivom na broj Kontakt centra 072 201 555
3. putem fax uređaja na broj 072 201 295
4. elektronskom poštom na adresu prigovori@otpbanka.hr
5. poštanskom pošiljkom na adresu OTP banka Hrvatska d.d, Odjel reklamacija, 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 - Primjedba/reklamacija koji se nalazi u poslovnici na vidljivom i dostupnom mjestu. Prigovor se unosi u sustav Banke.

Kod usmenog podnošenja prigovora djelatniku/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 za fizičke osobe potrebno je upisati sljedeće podatke:

* JMBG/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 072 201 555. Prilikom podnošenja prigovora stranke se identificiraju JMBG-om/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 putem fax uređaja**

Stranke prigovor mogu podnijeti putem fax uređaja na broj 072 201 295. Tom prilikom potrebno je poslati sljedeće:

* ime i prezime
* JMBG/OIB
* sadržaj prigovora
* potpis stranke

Prigovori zaprimljeni faxom unose se u sustav Banke.

**AD 4. 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
* JMBG/OIB
* sadržaj prigovora

Prigovori zaprimljeni elektronskom poštom unose se u sustav Banke.

**AD 5. Podnošenje primjedbe ili reklamacije poštanskom pošiljkom**

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

* ime i prezime
* JMBG/OIB
* sadržaj prigovora
* potpis stranke

Prigovori zaprimljeni poštanskom pošiljkom unose se u sustav Banke.

1. **OBRADA PRIGOVORA**

Svi zaprimljeni prigovori obrađuju se sukladno pravilima i rokovima definiranima 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 za primjedbe, odnosno 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora za platnoprometne reklamacije.

Ukoliko prigovori zahtijevaju dužu obradu, klijenti se o tome pravovremeno obavještavaju.

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 pismeno u poslovnici, preporučenom poštanskom pošiljkom, faxom 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.