Sektor poslovanja s građanstvom

Direkcija potpore mreže

Odjel upravljanja prigovorima

veljača 2020.

**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 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. 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 sukaldno 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 pošljike 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 obaviještava. 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.

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 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 podnostielja 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 rasplaganju. Ukoliko Klijent smatra da je povrijeđeno neko njegovo pravo, sukladno Zakonu o platnom prometu ima mogućnosti podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci kao i Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje, 10000 Zagreb, Nikole Tesle 1, e-mail: info@mirenje.hr, [www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr).