

PROCEDURA PODNOŠENJA PRITUŽBI KLIJENATA I POSTUPANJE S PRITUŽBAMA

Ožujak 2012.

Uprava OTP banke d.d. Hrvatska, Domovinskog rata 3, 23000 Zadar, www.otpbanka.hr (dalje: Kreditna institucija) temeljem Zakona o tržištu kapitala NN 88 / 08 i NN 146 / 08 (dalje: Zakon o tržištu kapitala ili ZTK) i temeljem čl.11. Pravilnika o organizacijskim zahtjevima za pružanje investicijskih usluga i obavljanje investicijskih aktivnosti i pomoćnih usluga NN 05 / 09, kao kreditna institucija, donosi sljedeću :

Proceduru podnošenja pritužbi klijenata i postupanje s pritužbama

U skladu s gore navedenim propisima Kreditna institucija dužna je propisati i donijeti Proceduru o načinu podnošenja pritužbi klijenata i postupanja s pritužbama.

Podnošenje pritužbi

Fizičke i pravne osobe, klijenti i potencijalni klijenti, a posebice mali ulagatelji i potencijalni mali ulagatelji mogu podnijeti pritužbe na odnose i aktivnosti koje proizlaze iz međusobnih poslovnih odnosa njih i djelatnika Direkcije vrijednosnih papira i Direkcije skrbništva i to iz domene odgovornosti i aktivnosti Direkcije vrijednosnih papira i Direkcije skrbništva.

Način podnošenja pritužbi

Mali ulagatelji i potencijalni mali ulagatelji, ako tijekom rada s djelatnicima Direkcije vrijednosnih papira i Direkcije skrbništva, imaju bilo kakvu ili na bilo što pritužbu (prigovor, žalbu) mogu:

- zatražiti prijem i razgovor s nadležnim rukovoditeljem,
- pismom ili bilo kojim drugim komunikacijskim kanalom uputiti obrazloženu pritužbu na Direkciju vrijednosnih papira i / ili Direkciju skrbništva

Prijem klijenta na razgovor

Ako klijent zatraži prijem i razgovor sa neposrednim rukovodiocem, u cilju podnošenja pritužbe, neposredni rukovodilac ga je dužan primiti na razgovor odmah ili zakazati termin za razgovor najkasnije u roku od tri radna dana od dana zatraženog razgovora. U slučaju da klijent nije zadovoljan rezultatom razgovora i da želi razgovarati sa nekim od viših rukovodilaca potrebno je organizirati razgovor najkasnije u daljnjem roku od tri radna dana. O predmetu razgovora treba sastaviti kratki zapisnik i unijeti u Registar pritužbi.

Prijem pritužbi pismom i drugim komunikacijskim kanalima

Klijenti i potencijalni klijenti mogu podnijeti pritužbu pismom ili bilo kojim drugim komunikacijskim kanalom. Bez obzira kojim komunikacijskim kanalom je stigla pritužba ona se mora evidentirati u Registar pritužbi i odmah se mora započeti sa radom na njoj.

Registar pritužbi

Direkcija vrijednosnih papira i Direkcija skrbništva dužne su voditi Registar pritužbi u koji su obvezane evidentirati sve pritužbe klijenata i potencijalnih klijenata.

U Registar se unosi:

- redni broj pritužbe,
- ime i prezime podnosioca pritužbe,

- predmet pritužbe,
- datum prijema pritužbe,
- datum odgovora na pritužbu.

Pored Registra pritužbi Direkcije su u obvezi odlagati i čuvati svu dokumentaciju vezanu za pritužbe: pristigle pisane pritužbe, zapisnike i odgovore na pritužbe.

Odgovor na pritužbe

OTP banka d.d., Direkcija vrijednosnih papira i Direkcija skrbništva u obvezi su odgovoriti na svaku zaprimljenu pritužbu i to najkasnije u roku 15 dana od dana prijema pritužbe.

Stupanje na snagu Procedure podnošenja pritužbi klijenata i postupanje s pritužbama

Procedura stupa na snagu danom 16. Ožujka 2012.god., a stupanjem na snagu ove Procedure prestaje važiti Procedura podnošenja pritužbi klijenata i postupanje s pritužbama usvojeni odlukom Uprave Kreditne institucije od 01. srpnja 2009. God.

U Zadru, 16. ožujka 2012.god.

kč/mč/ah