



Politika upravljanja prigovorima

1. UVOD

Politikom upravljanja prigovorima (u daljnjem tekstu: Politika) uređuju se opća načela i pravila upravljanja prigovorima klijenata, slijedeći pritom regulatorne zahtjeve i najviše standarde. KentBank d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) ovom Politikom želi osigurati uspješno razvijanje zadovoljavajuće kvalitete usluge i transparentnost u poslovnom odnosu s klijentima.

2. REGULATORNI OKVIR

Regulatorni okvir upravljanja prigovorima čine sljedeći temeljni propisi:

- Zakon o kreditnim institucijama
- Zakon o zaštiti potrošača
- Zakon o platnom prometu
- Zakon o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa
- Zakon o elektroničkom novcu
- Zakon o potrošačkom kreditiranju
- Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju
- Zakon o tržištu kapitala

Povezana regulativa:

- Smjernice za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva
- Smjernice za postupanje s pritužbama od strane posrednika u osiguranju

3. DEFINICIJE POJMOVA

Klijent je svaka osoba fizička ili pravna, potrošač ili nepotrošač, koja je s Bankom u poslovnom odnosu odnosno koja koristi proizvode i usluge Banke. U okviru ove Politike Klijentom se smatraju i fizičke i pravne osobe koje podnesu prigovor u kojem izražavaju svoje nezadovoljstvo u odnosu na proizvode, usluge ili poslovanje Banke.

Potrošač je svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, gospodarske, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.

Nepotrošač je svaka pravna osoba, tijelo državne uprave, jedinica lokalne uprave ili samouprave te njihova djela, udruge, zadruge i sl. odnosno fizičke osobe koje djeluju u okviru svoje trgovačke, poslovne, gospodarske, obrtničke, profesionalne djelatnosti.

Prigovor je izjava kojom podnositelj prigovora iskazuje svoje nezadovoljstvo u odnosu na proizvod, usluge ili poslovanje Banke.

Podnositelj prigovora je svaka osoba koja upućuju Banci prigovor u skladu s odredbama ove Politike.

4. NAČINI PODNOŠENJA PRIGOVORA

Prigovor se možete podnijeti Banci na jedan od sljedećih načina:

- slanjem e-mail-a na adresu: prigovori@kentbank.hr
- neposredno predajom pisanog prigovora u svim poslovnicama Banke
- slanjem pisanog prigovora putem pošte na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb s naznakom „Prigovor“
- putem web stranice Banke <https://www.kentbank.hr/1730/prigovori>
- putem usluge Internet bankarstva (e-Kent) ako ju imate ugovorenu.

Banka u svojim poslovnim prostorima i na web-stranici osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pisanih prigovora.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime fizičke osobe odnosno naziv tvrtke klijenta pravne osobe te OIB)
- detaljan opis događaja ili sporne situacije uz dostavu cjelokupne dostupne dokumentacije vezane uz prigovor
- e-mail ili poštansku adresu za dostavu odgovora na prigovor.

5. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Nakon zaprimanja prigovora isti se dostavlja organizacijskoj jedinici Banke nadležnoj za rješavanje prigovora, koja utvrđuje sve okolnosti koje su do njega dovele i odgovara na isti u zakonskom roku.

Banka će u skladu s važećim propisima podnositelju prigovora izdati potvrdu o primitku prigovora zajedno s informacijom o Politici upravljanja prigovorima klijenata i Informacijama o obradi osobnih podataka u svrhu rješavanja prigovora.

U slučaju da prigovor ne sadržava sve potrebne podatke za postupanje po njemu od podnositelja prigovora će se u najkraćem mogućem roku zatražiti njegova nadopuna. U tom slučaju će zakonski rok za rješavanje prigovora početi teći od dana kada je podnositelj prigovora dostavio potrebnu dokumentaciju/ podatke.

Banka će pisanim putem odgovoriti na prigovor u pravilu na način na koji je prigovor upućen Banci ili na način odnosno na adresu koju je podnositelj prigovora naveo i koja je ujedno evidentirana u sustavu Banke.

Banka će u odgovoru komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom.

Banka će se u skladu s važećim propisima očitovati na prigovor u zakonskom roku kako slijedi:

-u roku od deset (10) dana od dana zaprimanja prigovora, koji se odnose na usluge platnog prometa i elektronički novac. Iznimno, u složenijim predmetima u roku od trideset i pet (35) dana

od dana zaprimanja prigovora u kojem slučaju će se podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana primitka prigovora dostaviti privremeni odgovor.

-u roku od (15) dana od dana zaprimanja prigovora koji se odnosi na ostale bankovne i financijske proizvode i usluge.

Banka će se u odgovoru na prigovor jasno izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora.

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, odnosno podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, a podnositelj prigovora koji je potrošač može podnijeti i prijedlog za mirenje, odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirenje, odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama.

Banka će sudjelovati u postupku koji bi se vodio u povodu takva prijedloga za mirenje na temelju prigovora koji se odnosi na pružanje platne usluge.

U slučaju da Podnositelj prigovora usmeno izrazi svoje nezadovoljstvo u poslovnici Banke, Banka će predložiti rješavanje sporne situacije u izravnom usmenom obraćanju djelatnicima Banke radi bržeg i jednostavnijeg rješavanja na obostrano zadovoljstvo. Takvo usmeno obraćanje klijenata djelatnicima Banke se ne smatra podnesenim pisanim prigovorom te se u toj situaciji ne primjenjuju zakonske odredbe o podnošenju, zaprimanju, rješavanju i evidentiranju pisanih prigovora.

6. EVIDENCIJA PRIGOVORA

Evidencija prigovora vodi se u elektroničkom obliku i sadrži podatke o datumu primitka prigovora, imenu i prezimenu/nazivu podnositelja prigovora, sadržaju prigovora, svim eventualnim dopunama prigovora te datumu slanja odgovora na prigovor.

7. ZAVRŠNE ODREDBE I STANDARDI

Za sve što nije utvrđeno ovom Politikom primjenjuju se važeći zakonski propisi i podzakonski akti, opći uvjeti poslovanja i interni akti Banke koji uređuju postupanje i način upravljanja prigovorima klijenata te prava, obveze i odgovornosti Banke u postupku upravljanja prigovorima.