



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) u poslovanju s potrošačima želi osigurati uspješno razvijanje zadovoljavajuće kvalitete usluge i transparentnost u poslovnom odnosu.

Prigovor potrošača je pisani prigovor kojim potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili uslugu, pruženu uslugu ili poslovanje Banke s potrošačem/, a koji potrošač upućuje Banci na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.

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. NAČINI PODNOŠENJA PRIGOVORA

Ukoliko smatrate da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju pojedinih bankovnih i/ili finansijskih usluga, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi, imate pravo podnijeti pisani prigovor Banci.

Prigovor možete dostaviti na jedan od sljedećih načina:

- putem e-mail adrese: prigovori@kentbank.hr
- neposredno u svim poslovnica KentBank d.d. za potrošače ili Voditelju poslovnog odnosa
- putem pošte na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva 1, 10000 Zagreb. Banka u svojim poslovnim prostorima i na web-stranici osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pisanih prigovora.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe odnosno naziv tvrtke ako je klijent pravna osoba)
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora.

4. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

U slučaju da klijent podnese prigovor usmeno u poslovnici Banke, on će se pokušati riješiti odmah nakon zaprimanja. Ako spornu situaciju nije moguće riješiti odmah u usmenom kontaktu, klijenta se upućuje da u tom slučaju može podnijeti prigovor pisanim putem. Nakon zaprimanja prigovora on se dostavlja organizacijskoj jedinici Banke nadležnoj za rješavanje prigovora, ovisno o domeni poslovanja na daljnje postupanje.

Banka će u skladu s važećim propisima klijentu izdati potvrdu o primitku prigovora zajedno s informacijom o Politici upravljanja prigovorima klijenata.

U slučaju da prigovor ne sadržava sve potrebne podatke za postupanje po njemu, podnositelja prigovora će se u najkraćem mogućem roku zatražiti njegova nadopuna te će se smatrati da mu je time odgovoreno na prigovor, a nakon dostavljanja potrebne dokumentacije/ podataka zakonski rok za rješavanje prigovora računat će se od tog trenutka.

Banka će u pravilu odgovoriti na prigovor na način na koji je prigovor upućen Banci ili na način odnosno na adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru. pisanim putem te komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom.

Banka će se u skladu s važećim propisima očitovati na prigovor u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora odnosno u roku koji je propisan u vezi s pojedinom uslugom. Na prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge Banka će se očitovati u roku od deset (10) dana, odnosno, iznimno, u roku od trideset i pet (35) dana od dana zaprimanja prigovora te će u tom slučaju, u skladu s važećim propisima, podnositelju prigovora dostaviti privremeni odgovor. U slučaju očitovanja na

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

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora koji se odnosi na pružanje platne usluge kao i izdavanje i iskup elektroničkog novca, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, odnosno podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci te podnositelj prigovora koji je potrošač može podnijeti 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.

Ako podnositelj prigovora koji je potrošač nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja osiguranja, može podnijeti:

- prijedlog za mirenje 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 bilo kojem tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kao i podnijeti građansku tužbu nadležnom sudu.

5. EVIDENCIJA PRIGOVORA

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

6. 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 Potrošača te prava, obveze i odgovornosti Banke u postupku upravljanja Prigovorima Potrošača.