



PRIVREDNA BANKA ZAGREB

Intesa Sanpaolo Group

1. UVOD	1
2. REGULATORNI OKVIR.....	1
3. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA	1
4. POSTUPAK ZAPRIMANJA PRIGOVORA	2
5. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I DOSTAVA ODGOVORA NA PRIGOVOR	2
6. ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA I NADLEŽNA TIJELA	3
7. EVIDENCIJA PRIGOVORA	3
8. OSTALO	4

Politika upravljanja prigovorima klijenata u Privrednoj banci Zagreb d.d. (izvod)

1. UVOD

Privredna banka Zagreb d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) stavlja svoje klijente na prvo mjesto i posvećena je neprekidnom dijalogu s klijentima, a kako bi održavala odnose s klijentima na visokoj razini.

Banka pridaje iznimnu važnost upravljanju prigovorima klijenata, kao referentnim izvorom informacija kako bismo osigurali transparentnost, izvrsnost i kompetitivnost poslovanja, kroz kontinuirano unaprjeđenje portfelja proizvoda i usluga te odnosa s našim klijentima u svim segmentima poslovanja.

2. REGULATORNI OKVIR

Politika upravljanja prigovorima temelji se na pripadajućoj regulativi.

- Zakon o kreditnim institucijama
- Zakon o potrošačkom kreditiranju
- Zakon o zaštiti potrošača
- Zakon o platnom prometu
- Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova
- Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora za sektore vrijednosnih papira (ESMA) i bankarstva (EBA) i svih pružatelja usluge koji su pod nadzorom Hrvatske narodne banke
- Smjernice za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva (Hrvatska narodna banka) i ostala regulativa

3. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

Prigovori se mogu podnijeti na sljedeće načine:

- neposredno u svim poslovnicama/ispostavama Privredne banke Zagreb d.d.
- putem pošte na adresu:
Privredna banka Zagreb d.d.,
Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima
Radnička cesta 44, HR-10000 Zagreb
- putem e-mail adrese pbz365@pbz.hr

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

Poželjno je u pisanom prigovoru navesti informacije koje su korisne za adekvatno rješavanje pisanog prigovora:

- osobni podaci klijenta, datum, naziv organizacijskog dijela Banke kojem se upućuje pisani prigovor, detaljan opis sporne situacije/događaja/okolnosti koje su uzrokovale nezadovoljstvo i predmet su pisanog prigovora, preslika dokumenata kojima se potvrđuju navodi iz pisanog prigovora ako istima raspoložete, adresa za dostavu odgovora.

- ako se radi o podnošenju prigovora po platnim (kartičnim) transakcijama, poželjno je popuniti i obrazac „ZAHTJEV ZA PROVJERU PLATNE TRANSAKCIJE/-A / DISPUTE“ radi provođenja reklamacijskog postupka (obrazac je dostupan na web stranici Banke).

Ako se prigovor odnosi na obradu osobnih podataka u Banci, pisani prigovor možete poslati na adresu sjedišta Banke (PBZ d.d., Službenik za zaštitu osobnih podataka, Radnička cesta 50, Zagreb), na broj telefaksa 01/ 636 00 63 ili e-mail: sluzbenik za zastitu osobnih podataka@pbz.hr.

4. POSTUPAK ZAPRIMANJA PRIGOVORA

U skladu s važećim propisima Banka će korisniku izdati potvrdu o primitku prigovora ovisno o načinu zaprimanja prigovora: Potvrda o zaprimljenom prigovoru za prigovore zaprimljene u svim poslovnicama/ispostavama izdaje se osobno nakon zaprimanja

- Potvrda o zaprimljenom prigovoru za prigovore zaprimljene elektroničkom poštom šalje se na e-mail adresu s koje je upućen prigovor
- Potvrda o zaprimljenom prigovoru za prigovore zaprimljene poštom šalje se na verificiranu e-mail adresu podnositelja prigovora ili poštom na adresu evidentiranu u sustavu Banke

Ako podnositelj prigovora nije klijent Banke obavijest o zaprimljenom prigovoru šalje se na adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru ili na e-mail adresu s koje je prigovor zaprimljen (ovisno o načinu zaprimanja).

U slučaju da zaprimljeni pisani prigovor nema sve potrebne informacije za njegovo rješavanje, Banka će zatražiti nadopunu s potrebnim informacijama.

5. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I DOSTAVA ODGOVORA NA PRIGOVOR

Rješavanje prigovora započinje preliminarnom provjerom činjenica/navoda/dokumentacije koju je podnositelj pisanog prigovora naveo i postupanja zaposlenika na čije se ponašanje pisani prigovor odnosi, uz uključivanje svih nadležnih organizacijskih dijelova Banke u postupku inicijalne analize, prikupljanja svih potrebnih informacija i dokumenata te finalne procjene, sastavljanje prijedloga odgovora i odgovaranja pisanim putem u najkraćem mogućem roku i bez nepotrebnog odgađanja.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, Banka će na pisani prigovor odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno ako je određenim zakonskim propisom za pojedinu uslugu definiran drugačiji rok za dostavu pisanog odgovora. Ako (finalni) pisani odgovor ne može biti dostavljen u očekivanom roku, obavijestit ćemo Vas pisanim putem o razlozima kašnjenja i navesti kada se okvirno može očekivati.

Na pisani prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge kao i izdavanje/iskup elektroničkog novca sukladno Zakonu o platnom prometu, Banka je dužna Korisniku dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe u pisanom prigovoru najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka ako je tako ugovoreno između Korisnika i Banke. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke (kompleksniji prigovori, sudjelovanje treće strane – druga banka, prodajno mjesto i sl.), dužna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor

u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Pisani odgovor Banke se šalje elektroničkom poštom na registriranu/verificiranu e-mail adresu ili dopisom na registriranu/verificiranu kućnu adresu.

Podnošenje prigovora i pripadajuća komunikacija s nadležnom poslovnom funkcijom se ne naplaćuje.

U slučaju da korisnik nije zadovoljan pisanim odgovorom Banke, može se ponovno javiti na adresu:

PRIVREDNA BANKA ZAGREB
Praćenje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima
Radnička cesta 44
10 000 Zagreb ili na e-mail adresu: SlusamoVas@pbz.hr

6. ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE SPOROVA I NADLEŽNA TIJELA

Ako je potrošač nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

Ako korisnik ima prigovor na pružanje platne usluge, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Ako je potrošač nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor može podnijeti prijedlog za mirenje odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojim se uređuje mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Ako je prigovor vezan za platne usluge, potrošač može pokrenuti postupak za alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora potrošač može podnijeti Centru za mirenje HGK, 10 000 Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) ili pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

U sporovima koji nastanu s Bankom kao pružateljem platnih usluga u primjeni Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 i/ili Uredbe (EU) 2015/751 korisnik ima pravo pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo korisnik platnih usluga.

7. EVIDENCIJA PRIGOVORA

Evidencija prigovora vodi se u elektroničkom obliku te sadrži podatke primjerene opsegu poslovanja i vrstama usluga koje Banka pruža. Evidencija sadrži podatke o datumu primitka prigovora, imenu i prezimenu/nazivu podnositelja prigovora, OIB podnositelja prigovora, podatke o prigovoru (sadržaj), datum slanja odgovora na prigovor, oznaku je li prigovor opravdan ili neopravdan.

8. OSTALO

U procesu upravljanja prigovorima klijenata, Banka koristi pristup temeljen na principima transparentnosti i pravednosti s ciljem trajnog rješavanja sporova u rokovima sukladnim zakonskoj regulativi. Način upravljanja prigovorima podrazumijeva provjeru činjenica koje su klijenti prijavili kao i postupanje zaposlenika koji su sudjelovali u pružanju usluge, a posljedična procjena i odluke temelje se na internoj i eksternoj zakonskoj regulativi, ugovornim odredbama te standardima navedenima u Etičkom kodeksu. Upravljanje pritužbama nadzornom tijelu doprinosi i podrazumijeva dijalogu na relaciji Banka – Regulatorno-nadzorna tijela kroz transparentnu i produktivnu analizu okolnosti i činjenica koje je klijent naveo te njihovu procjenu u svjetlu važećih propisa. U sporovima s klijentima Banka koristi sustav alternativnog rješavanja sporova, uz prepoznavanje važnosti doprinosa u jačanju povjerenja u bankarski sustav te poticanje usklađenosti sa standardima i propisima kao i razmjenu najbolje prakse uz podizanje svijesti kod klijenata o takvoj praksi.