



HNB

Trg hrvatskih velikana 3, 10002 Zagreb
tel.: 01 45 64 555 / faks: 01 46 10 551, 45 50 726, 46 10 591
teleks: 22 569 / www.hnb.hr / mb 3269817

Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora klijenata kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet i institucija za elektronički novac

Zagreb, listopad 2014.

Uvod

U suradnji Europskoga nadzornog tijela za bankarstvo (EBA) i Europskoga nadzornog tijela za vrijednosne papire i tržišta kapitala (ESMA), a u skladu s člankom 16. uredba o europskim nadzornim tijelima (ESA)¹ izdane su "Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora za sektore vrijednosnih papira (ESMA) i bankarstva (EBA)"².

Predmetnim Smjernicama nastoji se unaprijediti zaštita svih korisnika bankovnih i financijskih usluga na način da se ujednači postupanje po pritužbama/prigovorima na razini svih 28 država članica Europske unije. Na taj se način želi osigurati da korisnici tih usluga pri ulaganju pritužbi/prigovora postupaju jednako bez obzira na vrstu usluge i državu članicu u kojoj je sjedište pružatelja usluge.

Stoga se zahtijeva da nadležna tijela poduzmu odgovarajuće aktivnosti kako bi se u nacionalnim okvirima osigurala primjena konkretnih Smjernica kod svih subjekata nadzora.

Hrvatska narodna banka očekuje da svi pružatelji usluga koje nadzire Hrvatska narodna banka u skladu s važećim propisima Republike Hrvatske usklade svoju organizaciju odnosno procese i/ili interne akte s ovim Smjernicama najkasnije do 31. prosinca 2014.

¹ EBA - Uredba (EU) br. 1093/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za bankarstvo), kojom se izmjenjuje Odluka br. 716/2009/EZ i stavlja izvan snage Odluka Komisije br. 2009/78/EZ.

ESMA – Uredba (EU) br. 1095/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za vrijednosne papire i tržišta kapitala), izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i stavljanju izvan snage Odluke Komisije br. 2009/77/EZ.

² <https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-for-complaints-handling-for-the-securities-esma-and-banking-eba-sectors>

Smjernice za postupanje po pritužbama/prigovorima

<p>Definicije (za potrebe ovih Smjernica)</p>	<p style="text-align: center;">Pružatelj usluga</p> <p>Kreditna institucija iz članka 5. Zakona o kreditnim institucijama; kreditna unija iz članka 2. Zakona o kreditnim unijama; institucija za platni promet iz članka 5. stavka 1. točka 3. Zakona o platnom prometu i institucija za elektronički novac iz članka 4. stavaka 1. točke 2., Zakona o elektroničkom novcu.</p> <p style="text-align: center;">Pritužba/prigovor</p> <p>Izjava o nezadovoljstvu koju pružatelju usluga upućuje fizička ili pravna osoba u vezi s pružanjem pojedine usluge</p> <p style="text-align: center;">- Podnositelj pritužbe/prigovora</p> <p>Fizička ili pravna osoba za koju se pretpostavlja da ima pravo na to da pružatelj usluge razmotri njezinu pritužbu/prigovor i koja je već podnijela pritužbu/prigovor.</p>
<p>1. Politika upravljanja pritužbama/prigovorima</p>	<p>Pružatelj usluga treba:</p> <p>a) donijeti politiku upravljanja pritužbama/prigovorima i pratiti usklađenost s njom;</p> <p>b) osigurati da je politika upravljanja pritužbama/prigovorima formulirana u pisanom obliku (kao poseban dokument ili kao dio „opće politike o odgovornom poslovanju”)</p> <p>c) osigurati da politika upravljanja pritužbama/prigovorima bude dostupna svim relevantnim zaposlenicima putem odgovarajućih kanala unutarnje komunikacije.</p>
<p>2. Funkcija upravljanja pritužbama/prigovorima</p>	<p>Pružatelj usluga treba uspostaviti funkciju upravljanja pritužbama/prigovorima odnosno treba osigurati da ta funkcija omogućuje da se pritužbe/prigovori pravedno ispituju te da se prepoznaju i ublaže mogući sukobi interesa.</p>
<p>3. Evidencija</p>	<p>Pružatelj usluga treba uspostaviti te dosljedno i kontinuirano ažurirati evidenciju pritužbi/prigovora koja je primjerena opsegu poslovanja i vrstama usluga koje pruža.</p>

<p>4. Izvješćivanje</p>	<p>Pružatelj usluga treba osigurati da uspostavljena evidencija pritužbi/prigovora omogućuje sastavljanje izvješća za potrebe Hrvatske narodne banke. Takva izvješća trebaju obuhvaćati najmanje broj zaprimljenih pritužbi/prigovora u referentnom razdoblju kojim se obuhvaća predmetno izvješće, koji su razvrstani prema kriteriju koji je odredila Hrvatska narodna banka ili prema kriteriju pružatelja usluga ako to nije odredila Hrvatska narodna banka.</p>
<p>5. Praćenje postupanja po pritužbama/prigovorima</p>	<p>Pružatelj usluga treba redovito provoditi analizu podataka u vezi s postupanjem po pritužbama/prigovorima radi prepoznavanja i rješavanja bilo kojeg problema koji se ponavlja ili koji je sustavan kao i uočavanja mogućih pravnih i operativnih rizika. Navedeno je moguće provoditi, primjerice, analizom uzroka pojedinačnih pritužbi/prigovora radi prepoznavanja glavnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama pritužbi/prigovora, razmatranjem njihova mogućeg utjecaja i na druge postupke ili proizvode, uključujući i one na koje se pritužba/prigovor izravno ne odnosi te ispravljanjem uočenih uzroka problema istaknutih u pritužbama/prigovorima u slučajevima kada je to opravdano.</p>
<p>6. Pružanje informacija</p>	<p>Pružatelj usluga treba osigurati:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) pružanje pisanih informacija povezanih s procedurom postupanja po pritužbi/prigovoru na zahtjev ili pri potvrđivanju primitka pritužbe/prigovora; b) objavu pojedinosti o unutaršnjoj proceduri postupanja po pritužbi/prigovoru u obliku koji je lako dostupan (primjerice, u obliku brošura, letaka, ugovorne dokumentacije ili putem vlastite internetske stranice) c) pružanje jasnih, točnih i ažurnih informacija o unutaršnjoj proceduri postupanja po pritužbi/prigovoru, što uključuje: <ul style="list-style-type: none"> (i) pojedinosti o tome kako podnijeti pritužbu/prigovor (na primjer, vrsta informacija koje podnositelj pritužbe/prigovora treba osigurati, ime ili naziv i podatke za kontaktiranje s osobom ili odjelom zaduženom/zaduženim za zaprimanje pritužbi/prigovora); (ii) proceduru koja se slijedi pri postupanju po pritužbi/prigovoru (primjerice, vrijeme zaprimanja pritužbe/prigovora, vremenski okviri za okončavanje

	<p>postupanja po pritužbi/prigovoru, dostupnost nadležnog tijela, centara za mirenje);</p> <p>d) informiranje podnositelja pritužbe/prigovora o tijeku postupka povezanog s njegovom pritužbom/prigovorom.</p>
<p>7. Postupci za odgovaranje na pritužbe/prigovore</p>	<p>Pružatelj usluga treba:</p> <p>a) prikupiti i ispitati sve važne dokaze i informacije u vezi s pritužbom/prigovorom;</p> <p>b) komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom;</p> <p>c) odgovoriti podnositelju pritužbe/prigovora bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u zakonom propisanim rokovima. U slučaju kada odgovor ne može biti osiguran u očekivanom roku, potrebno je obavijestiti podnositelja pritužbe/prigovora o razlozima odgode i navesti kada se odgovor okvirno može očekivati;</p> <p>d) pri donošenju konačne odluke koja u potpunosti ne zadovoljava zahtjeve podnositelja pritužbe/prigovora, u pisanom obliku informirati podnositelja pritužbe/prigovora o stajalištu pružatelja usluge vezano uz konkretnu pritužbu/prigovor te ga izvijestiti o daljnjim mogućnostima koje mu stoje na raspolaganju (primjerice, centri za mirenje, nadležno tijelo).</p>

Praćenje i nadzor od strane Hrvatske narodne banke

Hrvatska narodna banka pratit će postupanja u vezi s primjenom ovih Smjernica te će, ovisno o utvrđenom stupnju usklađenosti, odlučiti hoće li ih donijeti u obliku podzakonskog akta.