

## POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

Ovom Politikom upravljanja prigovorima Uprava uz suglasnost Nadzornog odbora uređuje način i postupak podnošenja i rješavanja prigovora koje sadašnji ili bivši klijenti podnose Partner banci d.d. (dalje u tekstu: Banka), a sve u skladu s važećom regulativom i Smjernicama HNB-a.

## UVOD

Smatrate li da Vam je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, predlažemo da spornu situaciju najprije pokušate riješiti u izravnom, usmenom obraćanju radnicima Banke. U većini slučajeva na taj način sporna situacija može biti riješena brzo i jednostavno na obostrano zadovoljstvo.

Ako nakon razgovora s radnikom Banke Vaše nezadovoljstvo u vezi s pružanjem bilo koje usluge Banke ili sporna situacija nije riješeno, molimo podnesite **pisani prigovor** na jedan od sljedećih načina:

- ▶ na poslovnu adresu Banke Vončinina 2, 10000 Zagreb,
- ▶ osobno uručen radniku Banke,
- ▶ putem elektroničke pošte na adresu: **prigovori@paba.hr**

Na dopisu je potrebno naznačiti da se radi o Prigovoru.

## DEFINICIJE

1. **Potrošač** - svaka fizička osoba koja je bila ili je klijent Banke u skladu s odredbama Zakona o kreditnim institucijama, a djeluje izvan svoje profesionalne ili gospodarske djelatnosti.
2. **Prigovor** - svaka pisana izjava nezadovoljstva bivšeg, sadašnjeg ili potencijalnog klijenta Banke, bio on potrošač ili ne, u vezi s pružanjem bilo koje usluge Banke. Prigovorom se ne smatra pisana i/ili usmena komunikacija Klijenata s Bankom u okviru redovnog odvijanja poslovanja, gdje se navedena komunikacija odvija sukladno prirodi posla, tehnološkim standardima, te standardima struke (u što se ubrajaju i redovite reklamacije korisnika platnih usluga primjerice prijava greške i sl.).

**Prigovorom u smislu ove Politike ne smatra se prigovor vezano uz obradu osobnih podataka.**

3. **Korisnik platnih usluga** - fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja.
4. **Pritužba** – u slučaju nezadovoljstva dobivenim odgovorom Banke podnositelj prigovora ima pravo podnijeti pritužbu HNB-u u obliku izjave o nezadovoljstvu rješavanjem njegovog prigovora u Banci.

## SADRŽAJ PRIGOVORA

Prigovor treba sadržavati:

- ▶ osobne podatke Podnositelja Prigovora: ime, prezime, ili naziv tvrtke i OIB,
- ▶ detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje pripadajućih datuma - dokumentaciju koja se odnosi na Prigovor) i dokaz o osnovanosti Prigovora,
- ▶ poštansku ili email adresu za komunikaciju/dostavu odgovora,
- ▶ kontakt broj telefona ili mobitela.

Banka neće razmatrati anonimne Prigovore niti one u kojima nedostaju podaci za kontakt/komunikaciju.

## POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA I DOSTAVA ODGOVORA NA PRIGOVOR

Postupak rješavanja Prigovora

- Za svaki zaprimljeni pisani Prigovor, Banka će Podnositelju bez odgađanja potvrditi primitak Prigovora na isti način na koji je Prigovor poslan u Banku. Za pisane prigovore podnesene u poslovnim prostorijama Banke, Banka će izdati potvrdu o zaprimljenom Prigovoru stavljanjem pečata Banke, datuma primitka i potpisa na kopiju istog.
- Banka će se u odgovoru na prigovor jasno izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora potrošača na način da ako isti nije osnovan to u odgovoru izrijeком i piše.
- Nakon zaprimanja, prigovor se proslijeđuje nadležnoj organizacijskoj jedinici Banci na daljnje postupanje.
- U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za postupanje po njemu, Banka će, ako je to moguće, od Podnositelja Prigovora u najkraćem mogućem roku zatražiti njegovu nadopunu te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice zbog nepotpunog Prigovora
- Banka će pisanim putem odgovoriti Podnositelju Prigovora na adresu navedenu u Prigovoru ili onu

s koje je Prigovor upućen najkasnije u roku od 15 dana od dana podnošenja prigovora, osim u slučajevima prigovora koji se odnose na pružanje platnih usluga

- Na Prigovore koji se odnose na pružanje platnih usluga Banka će se očitovati u roku od 10 dana. U slučaju složenijeg Prigovora koji se odnosi na pružanje platnih usluga i čije rješavanje može trajati duže od propisanog roka, Banka će Podnositelju Prigovora dostaviti privremeni odgovor unutar prethodno navedenog roka u kojem će navesti razloge odgode te okvirnom vremenu u kojem može očekivati konačan odgovor, a taj rok ne može biti duži od 35 dana od dana zaprimanja Prigovora.
- kod kompleksnijih Prigovora čije rješavanje može trajati duže od predviđenih rokova, Banka će pravovremeno obavijestiti Podnositelja Prigovora o razlozima odgode i okvirnom vremenu u kojem Banka može dati odgovor, a na zahtjev Banka će Vam dati i informaciju o trenutnom stadiju rješavanja Prigovora.
- Prigovore koji se odnose na AIS i PIS usluge i koji proizlaze iz ugovornog odnosa Podnositelja Prigovora i AISP-a, odnosno PISP-a Podnositelj Prigovora upućuje isključivo AISP-u odnosno PISP-u pod uvjetima i na način koji su međusobno ugovorili. Prigovori vezani za autorizaciju i izvršenje Naloga za plaćanje iniciranih putem PISP-a upućuju se Banci u skladu s ovom Politikom.
- Banka je dužna u konačnom odgovoru na prigovor uputiti Podnositelja Prigovora na mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci i u slučaju da se radi o potrošaču i na pravo na alternativno rješavanje sporova mirenjem.
- Kod prigovora koji se odnose na **usluge pružanja platnog prometa za Klijente-nepotrošače**, Banka je dužna u konačnom odgovoru na prigovor uputiti Klijenta na mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci
- Moguće sporove Podnositelj Prigovora i Banka rješavat će sporazumno, a mjerodavno je hrvatsko pravo.
- Ako je Podnositelj Prigovora potrošač ima pravo podnošenja prijedloga za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (poštanska adresa: Rooseveltov trg 2, Zagreb; web-adresa [http://www.hgk.hr/centar-za-](http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje)

mirenje) kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

- Banka će sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi prigovora iz područja platnog prometa pokrenuo potrošač pred navedenim tijelom.

## EVIDENCIJA PRIGOVORA

Evidencija prigovora vodi se u elektroničkom obliku i sadrži podatke o datumu primitka prigovora, imenu i prezimenu/nazivu Podnositelja Prigovora, OIB-u, sadržaju prigovora uz pripadajuću dokumentaciju, podatke o eventualnim nadopunama dogovora, sadržaju i osnovanosti odgovora te datumu slanja odgovora na prigovor.

## ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Osobne podatke dostavljene u sklopu Prigovora Banka će koristiti isključivo za potrebe rješavanja Prigovora na način utvrđen Informacijom o zaštiti osobnih podataka objavljenoj na web stranici Banke i čuvati 11 godina od kraja godine u kojoj je Prigovor riješen.

## OBJAVA

Ova Politika upravljanja prigovorima stupa na snagu i primjenjuje se od 15.05.2023. godine.

Stupanjem na snagu ove Politike prestaje važiti Politike upravljanja prigovorima od 01.01.2023. godine.

## PARTNER BANKA d.d. ZAGREB