

Na temelju smjernica za rješavanje pritužbi/prigovora klijenata kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet i institucija za elektronički novac koje je donijela Hrvatska narodna banka (listopad 2014.) i Statuta Kreditne unije NOA, Uprava Kreditne unije NOA dana 02. siječnja 2018. godine donosi:

POLITIKU UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA KLIJENATA KREDITNE UNIJE NOA

UVOD

Politikom upravljanja prigovorima klijenata Kreditne unije NOA (u daljnjem tekstu: Politika) uređuju se opća načela i pravila upravljanja prigovorima klijenata, slijedeći pri tome regulatorne zahtjeve, najviše standarde i najbolju praksu.

Kreditna unija NOA (u daljnjem tekstu: Unija) u poslovanju s klijentima želi osigurati zadovoljavajuću kvalitetu usluga i transparentnost u poslovnom odnosu s klijentima, s ciljem postizanja najvećeg mogućeg povjerenja klijenta u Uniju. Stoga povratne informacije dobivene od klijenata imaju važnu ulogu u nastojanju Unije da poboljša i razvija kvalitetu usluga.

Temelj za donošenje ove Politike su zakonski i podzakonski propisi kako slijedi:

- Zakon o kreditnim unijama
- Zakon o zaštiti potrošača
- Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora klijenata kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet i institucija za elektronički novac

DEFINIRANJE POJMOVA

- **„Pritužba/prigovor“** je izjava o nezadovoljstvu koju Uniji upućuje podnositelj prigovora vezano za pružanje pojedine financijske usluge.
- **„Podnositelj prigovora“** je fizička osoba koja je korisnik usluge Unije a koja može biti bivši, sadašnji ili potencijalni klijent Unije, koji podnosi prigovor Uniji.

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Podnositelj prigovora može Uniji podnijeti prigovor na jedan od ponuđenih načina:

- (1) telefonom na broj 031/200-466
- (2) telefaksom na broj: 031/200-477
- (3) e-mailom: trpimir@noa.hr ili kunoa@noa.hr
- (4) osobno ili poštom na adresu:
Kreditna unija NOA
Županijska 19/I
31000 Osijek

Prigovor kojeg podnositelj upućuje Uniji treba minimalno sadržavati slijedeće podatke:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime),
- adresu podnositelja prigovora,
- osobni identifikacijski broj (OIB)
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora, te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora

Unija ne odgovara na anonimne prigovore.

Unija kontinuirano obavještava sve korisnike usluga o načinu podnošenja i postupku rješavanja prigovora objavom obavijesti u poslovnim prostorijama u kojima obavlja svoje poslovanje, i na web stranici Unije (www.noa.hr).

POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Sukladno važećim zakonskim propisima, Unija će podnositelju prigovora izdati potvrdu o primitku prigovora.

Unija sve prigovore koji su podneseni usmenim putem (osobno ili putem telefona) rješava odmah po primitku, ukoliko je to moguće.

Ukoliko rješavanje prigovora nije moguće provesti odmah po primitku istog, prigovor se dostavlja organizacijskoj jedinici Unije na čiji segment poslovanja se prigovor odnosi, a koja prigovor nastalog događaja/okolnosti prosljeđuje odgovornoj osobi za rješavanje prigovora klijenata.

Unija će zatražiti od podnositelja prigovora dopunu prigovora u slučaju kada ne sadrži sve potrebne podatke za postupanje po istom.

Odgovor na prigovor, Unija će u pravilu dostaviti podnositelju prigovora na isti način na koji je prigovor upućen uniji. Odgovor na prigovor može biti dostavljen podnositelju prigovora i na traženi način iz prigovora, odnosno, uvažavajući vrstu prigovora i podnositelja i na drugi odgovarajući način po procjeni Unije, kojim se omogućava zaštita povjerljivosti podataka.

Sukladno važećim propisima, Unija će se očitovati na prigovor podnositelja prigovora u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati duže od roka propisanog zakonom, Unija će pravovremeno obavijestiti podnositelja prigovora o razlozima odgode i o okvirnom roku u kojem isti može očekivati odgovor Unije.

EVIDENCIJA PRIGOVORA

Unija je uspostavila te dosljedno i kontinuirano ažurira evidenciju prigovora u elektronskom obliku. Ova evidencija sadrži minimalno podatke o podnositelju prigovora, sadržaju prigovora i svim eventualnim dopunama prigovora, datumu podnošenja prigovora te datumu odgovora na prigovor.

ZAVRŠNE ODREDBE

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

Ova Politika stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.
Revizija Politike provodi se jednom godišnje.

Kreditna unija NOA
Član Uprave
Trpimir Novaković