

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 30. prosinca 2021. godine donosi izmjenjenu i dopunjenu:

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 brojeve članova Uprave NOA-e: 031/214-759, 031/214-765
- (2) telefaksom na broj: 031/200-477
- (3) e-mailom: ilija@noa.hr, trpimir@noa.hr ili noa@noa.hr
- (4) osobno/usmeno članovima Uprave NOA-e ili poštom na adresu:

Kreditna unija NOA
Uprava
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.

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. Svaki zaprimljeni prigovor bez obzira na način primitka (usmeno, pismeno, telefonski, e-mailom i dr.) mora se evidentirati u predmetnoj evidenciji prigovora.

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:

Ilija Evjić

Član Uprave:

Trpimir Novaković

