



HNB

Trg hrvatskih velikana 3, HR-10000 Zagreb · T. +385 1 4564 555 · F. +385 1 4610 551  
[www.hnb.hr](http://www.hnb.hr)

# **Smjernice za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva**

**Zagreb, siječanj 2019.**

## 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. uredbi o europskim nadzornim tijelima (ESA)<sup>1</sup>, izdane su Smjernice o rješavanju prigovora za sektore vrijednosnih papira (ESMA) i bankarstva (EBA)<sup>2</sup>.

Navedenim Smjernicama o rješavanju prigovora za sektore vrijednosnih papira i bankarstva nastoji se unaprijediti zaštita svih korisnika bankovnih i financijskih usluga tako da se ujednače postupci za rješavanje prigovora na razini svih država članica Europske unije.

Stoga je nužno da nadležna tijela poduzmu odgovarajuće regulativne i nadzorne aktivnosti kako bi se u nacionalnim okvirima osigurala primjena Smjernica o rješavanju prigovora za sektore vrijednosnih papira i bankarstva kod svih subjekata nadzora. Zahtjevi iz tih Smjernica odnose se na organizaciju pružatelja usluga vezanu uz postupak rješavanja prigovora, pružanje odgovarajućih informacija podnositeljima prigovora te postupke za odgovaranje na prigovore.

Hrvatska narodna banka prenosi te zahtjeve u sklopu Smjernica za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva (u nastavku teksta: Smjernice) te očekuje da svi pružatelji usluga koje nadzire Hrvatska narodna banka usklade svoju organizaciju odnosno procese i/ili interne akte s ovim Smjernicama najkasnije do 1. svibnja 2019., nakon čega se prestaju primjenjivati Smjernice za rješavanje pritužbi/prigovora klijenata kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet i institucija za elektronički novac iz listopada 2014. godine<sup>3</sup>.

## Područje primjene

Zahtjevi iz ovih Smjernica odnose se na sve pružatelje bankovnih i platnih usluga koje nadzire Hrvatska narodna banka, uključujući i one pružatelje koji svoje usluge pružaju preko podružnice ili neposredno, u onoj mjeri u kojoj je to primjenjivo.

---

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> [https://www.eba.europa.eu/documents/10180/2381463/Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+%28IC+2018+35%29\\_HR.pdf/63b20b5f-03a9-445d-b6d9-e4e0dafa6237](https://www.eba.europa.eu/documents/10180/2381463/Joint+Committee+Guidelines+on+complaints-handling+%28IC+2018+35%29_HR.pdf/63b20b5f-03a9-445d-b6d9-e4e0dafa6237)

<sup>3</sup> [https://www.hnb.hr/documents/20182/122188/on-zp-zsp-r-pdf-h-smjernica\\_rjesavanje\\_prituzbi.pdf/2249fcde-fa5b-42ca-acfa-2b235b6ab551](https://www.hnb.hr/documents/20182/122188/on-zp-zsp-r-pdf-h-smjernica_rjesavanje_prituzbi.pdf/2249fcde-fa5b-42ca-acfa-2b235b6ab551)

Ove Smjernice ne primjenjuju se u slučajevima kada pružatelj usluga primi prigovor glede:

- a) aktivnosti koje nisu pod nadzorom Hrvatske narodne banke na način propisan člankom 4. točkom 2. Uredbe o EBA-i<sup>1</sup>
- b) aktivnosti drugog subjekta za koje taj pružatelj usluga nije odgovoran (i ako te aktivnosti čine predmet prigovora).

Međutim, i u tim slučajevima pružatelj usluga treba, gdje je to moguće, odgovoriti podnositelju prigovora tako da mu pojasni svoje stajalište o tom prigovoru i/ili mu pruži pojedinosti o pružatelju usluga ili drugoj financijskoj instituciji koja je odgovorna za rješavanje tog prigovora.

Za potrebe ovih Smjernica u nastavku su navedene sljedeće indikativne definicije:

1. pružatelj usluga:
  - a) kreditna institucija iz članka 5. Zakona o kreditnim institucijama<sup>4</sup>
  - b) kreditna unija iz članka 2. Zakona o kreditnim unijama<sup>5</sup>
  - c) institucija za platni promet iz članka 3. stavka 1. točke 13. Zakona o platnom prometu<sup>6</sup>
  - d) institucija za elektronički novac iz članka 3. stavka 1. točke 9. Zakona o elektroničkom novcu<sup>7</sup>
  - e) kreditni posrednik iz članka 3. točke 5. Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju<sup>8</sup>
  - f) registrirani pružatelj usluge informiranja o računu iz članka 3. stavka 1. točke 53. Zakona o platnom prometu
2. prigovor je izjava o nezadovoljstvu koju pružatelju usluga upućuje fizička ili pravna osoba u vezi s:
  - a) bankovnim ili financijskim uslugama, kako je određeno zakonom kojim se uređuje poslovanje kreditnih institucija
  - b) ugovorom o stambenom potrošačkom kreditu, kako je određeno zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje
  - c) uslugom kreditnog posredovanja, kako je određeno zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje
  - d) platnom uslugom, kako je određeno zakonom kojim se uređuje platni promet
  - e) elektroničkim novcem, kako je određeno zakonom kojim se uređuje elektronički novac
3. podnositelj prigovora je fizička ili pravna osoba za koju se pretpostavlja da ima pravo na to da pružatelj usluga razmotri njezin prigovor i koja je već podnijela prigovor.

---

<sup>4</sup> Zakon o kreditnim institucijama, NN, br. 159/2013., 19/2015., 102/2015. i 15/2018.

<sup>5</sup> Zakon o kreditnim unijama, NN, br. 141/2006., 25/2009. i 90/2011.

<sup>6</sup> Zakon o platnom prometu, NN, br. 66/2018.

<sup>7</sup> Zakon o elektroničkom novcu, NN, br. 64/2018.

<sup>8</sup> Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju, NN, br. 101/2017.

## Smjernice za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva

<b>1. Politika upravljanja prigovorima</b>	<b>Pružatelj usluga treba:</b>  a) propisati i provoditi politiku upravljanja prigovorima; tu politiku treba definirati i odobriti više rukovodstvo pružatelja usluga, koje je odgovorno za provođenje te politike i praćenje usklađenosti postupanja pružatelja usluga s tom politikom  b) politiku upravljanja prigovorima formulirati u pisanom obliku (kao poseban dokument ili, primjerice, kao dio „opće politike o odgovornom poslovanju”)  c) omogućiti kontinuiranu dostupnost politike upravljanja prigovorima svim relevantnim zaposlenicima putem odgovarajućih kanala unutarnje komunikacije.
<b>2. Funkcija upravljanja prigovorima</b>	<b>Pružatelj usluga</b> treba uspostaviti funkciju upravljanja prigovorima koja omogućuje pravedno i objektivno utvrđivanje okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora kao i prepoznavanje i otklanjanje mogućih sukoba interesa.
<b>3. Evidencija</b>	<b>Pružatelj usluga</b> treba uspostaviti te dosljedno i kontinuirano ažurirati evidenciju prigovora, koja je primjerena opsegu poslovanja i vrstama usluga koje pruža. Ta evidencija prigovora treba minimalno sadržavati: datum primitka prigovora, ime i prezime / naziv podnositelja prigovora, kratak sadržaj prigovora, datum slanja odgovora na prigovor.

<p><b>4. Izvješćivanje</b></p>	<p><b>Pružatelj usluga</b> treba na temelju uspostavljene evidencije prigovora dostavljati izvješća Hrvatskoj narodnoj banci na njezin zahtjev. Takva izvješća trebaju obuhvaćati najmanje broj prigovora zaprimljenih u referentnom razdoblju kojim se obuhvaća predmetno izvješće, razvrstanih prema kriterijima koje je odredila Hrvatska narodna banka ili prema kriterijima pružatelja usluga ako ih nije odredila Hrvatska narodna banka. Na zahtjev Hrvatske narodne banke pružatelj usluga treba dostaviti i informacije o načinu rješavanja prigovora te izvadak iz evidencije prigovora.</p>
<p><b>5. Interno praćenje rješavanja prigovora</b></p>	<p><b>Pružatelj usluga</b> treba redovito provoditi analizu podataka u vezi s rješavanjem prigovora radi prepoznavanja i otklanjanja bilo kojeg problema koji se ponavlja ili je sustavan, kao i radi uočavanja mogućih pravnih i operativnih rizika. Navedeno se može provoditi primjerice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) analizom uzroka pojedinačnih prigovora radi utvrđivanja temeljnih uzroka zajedničkih pojedinim vrstama prigovora</li> <li>b) razmatranjem njihova mogućeg utjecaja i na druge procese ili proizvode, uključujući i one na koje se prigovori izravno ne odnose</li> <li>c) ispravljanjem uočenih temeljnih uzroka pojedinih vrsta prigovora, kada je to moguće.</li> </ul>
<p><b>6. Pružanje informacija</b></p>	<p><b>Pružatelj usluga treba:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) na zahtjev klijenta ili pri potvrđivanju primitka prigovora pružiti klijentu pisane informacije o postupku rješavanja prigovora</li> <li>b) objaviti pojedinosti o postupku rješavanja prigovora u obliku koji je lako dostupan (primjerice u obliku brošura, letaka, ugovorne dokumentacije ili na vlastitoj internetskoj stranici)</li> <li>c) pružati jasne, točne i ažurne informacije o postupku rješavanja prigovora, što uključuje:</li> </ul>

	<p>(i) pojedinosti o tome kako podnijeti prigovor (primjerice vrste informacija koje podnositelj prigovora treba dostaviti, ime i prezime ili naziv i podatke za kontaktiranje osobe ili odjela zaduženih za zaprimanje prigovora)</p> <p>(ii) proceduru koja se slijedi pri rješavanju prigovora (primjerice vrijeme zaprimanja prigovora, očekivano vrijeme za rješavanje prigovora, nadležna tijela, centri za mirenje ili druga tijela kojima se klijent može obratiti)</p> <p>d) obavještavati podnositelja prigovora o tijeku postupka povezanog s njegovim prigovorom.</p>
<p><b>7. Odgovaranje na prigovore</b></p>	<p><b>Pružatelj usluga treba:</b></p> <p>a) prikupiti i ispitati sve važne dokaze i informacije u vezi s prigovorom</p> <p>b) komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom</p> <p>c) odgovoriti podnositelju prigovora bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u zakonskim rokovima, ako su propisani; kada odgovor ne može biti dostavljen u očekivanom roku, potrebno je pisanim putem obavijestiti podnositelja prigovora o razlozima kašnjenja i navesti kada se okvirno odgovor može očekivati</p> <p>d) pri donošenju konačne odluke o prigovoru koja ne ispunjava u potpunosti zahtjeve podnositelja prigovora, u pisanom obliku detaljno informirati podnositelja prigovora o stajalištu pružatelja usluge vezanom uz konkretni prigovor te ga izvijestiti o daljnjim mogućnostima koje mu stoje na raspolaganju (primjerice centri za mirenje ili druga tijela kojima se može obratiti, 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.