Temeljem članka 22.Statuta Kreditne unije APOEN, Valpovo, Član uprave dana 15. travnja 2019. godine donosi

**POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA ČLANOVA KREDITNE UNIJE APOEN**

**Članak 1.**

Politika upravljanja prigovorima (u daljnjem tekstu: Politika) članova Kreditne unije APOEN, (u daljnjem tekstu: Kreditna unija) definira opća načela i pravila u postupanju i upravljanju s prigovorima članova Kreditne unije, vodeći se pritom pozitivnim zakonskim i podzakonskim aktima, regulatornim smjernicama, internim aktima Kreditne unije te najboljom praksom.

U svom radu Kreditna unija nastoji svojim članovima pružiti zadovoljavajuću kvalitetu usluge u skladu s potrebama i očekivanjima člana Kreditne unije, a također i povratne informacije članova pomažu Kreditnoj uniji u procesu daljnjeg poboljšanja kvalitete usluge.

Cilj Politike je propisati i ujednačiti postupanja po prigovorima svih članova Kreditne unije, definirati i povjeriti poslove rješavanja prigovora odgovornim osobama u Kreditnoj uniji te način odgovaranja, evidentiranja i izvješćivanja o zaprimljenim prigovorima.

Temelj za donošenje ove Politike su:

* Zakon o kreditnim unijama,
* Zakon o zaštiti potrošača,
* Zakon o potrošačkom kreditiranju,
* Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju,
* Smjernice Hrvatske narodne banke za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva (dalje: Smjernice),
* povezani podzakonski propisi.

Politika se primjenjuje na prigovore članova Kreditne unije u vezi s pružanjem usluga Kreditne unija te se odredbe ove Politike ne primjenjuju na prigovore koji se odnose na obradu osobnih podataka.

**Članak 2.**

*Osnovne definicije*

**Pružatelj usluga** je Kreditna unija sukladno članku 2. Zakona o kreditnim unijama

**Usluga** – Sve usluge Kreditne unije definirane člankom 3. Zakona o kreditnim unijama

**Prigovor** – Izjava o nezadovoljstvu koju član Kreditne unije i osoba koja je u pravnom odnosu s Kreditnom unijom upućuje Kreditnoj uniji kao Pružatelju usluga u vezi s pružanjem pojedine usluge definirane člankom 3. Zakona o kreditnim unijama

**Podnositelj prigovora** – Član Kreditne unije i osoba koja je u pravnom odnosu s Kreditnom unijom koja ima pravo na to da Kreditna unija razmotri njegov prigovor i koja je već podnijela prigovor.

**Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima** – Kreditna unija je uspostavila funkciju upravljanja prigovorima imenovanjem jednog radnika Kreditne unije kao Ovlaštene osobe za upravljanje prigovorima

**Članak 3.**

*Način i postupak podnošenja prigovora*

Pisani prigovor podnosi se na jedan od sljedećih načina:

* osobno – u poslovnici Kreditne unije Apoen,B.Radića 1a, Valpovo,
* poštom, na adresu: Kreditna unija Apoen, n/r Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima, B.Radića 1a, Valpovo
* elektroničkom poštom: [info@kua.hr](mailto:info@kua.hr)
* Telefaksom, na broj: 031/650-612

Prigovor mora sadržavati najmanje:

* Osobne podatke Podnositelja prigovora (ime i prezime, OIB),
* Kontakt broj telefona/mobitela,
* Adresu za dostavu odgovora,
* Detaljan opis događaja/situacije (uz navođenje relevantnih činjenica, okolnosti i datuma) te dokaze o utemeljenosti prigovora (ako je moguće).

Ukoliko je prigovor nepotpun, Kreditna unija će zatražiti od Podnositelja prigovora dopunu istog.

U slučaju da Podnositelj prigovora to ne učini u roku od 15 dana od dana zaprimanja poziva za dopunom, Kreditna unija će navedeno smatrati odustajanjem od prigovora.

Anonimne prigovore Kreditna unija neće razmatrati.

Način i pravila obrade osobnih podataka regulirani su internim aktom Kreditne unije vezano za zaštitu osobnih podataka.

**Članak 4.**

*Način i postupak rješavanja prigovora*

Kreditna unija će Podnositelju prigovora pružiti jasne, točne i ažurne informacije o postupku rješavanja prigovora.

Po zaprimanju prigovora koji je osobno podnesen, Kreditne unija izdaje Potvrdu o primitku prigovora na Obrascu za podnošenje prigovora.

Za prigovore podnesene poštom, elektroničkom poštom ili telefaksom, Kreditna unija ne izdaje potvrdu primitka, već je Podnositelj prigovora dužan sačuvati dokaz o slanju prigovora.

Na zahtjev člana Kreditne unije ili pri potvrđivanju primitka prigovora Kreditna unija će Podnositelju prigovora pružiti pisane informacije o postupku rješavanja prigovora.

Po zaprimanju prigovora isti se prosljeđuje Ovlaštenoj osobi za upravljanje prigovorima koji će odmah razmotriti zaprimljeni prigovor, analizirati isti te, prikupiti i ispitati sve važne dokaze i informacije u vezi s prigovorom.

U rješavanju prigovora Kreditna unija postupa objektivno, profesionalno, transparentno i pravedno.

Kreditna unija će obavijestiti Podnositelja prigovora o tijeku postupka povezanog s njegovim prigovorom.

**Članak 5.**

*Postupak odgovaranja na prigovore*

Nakon što obradi sve relevantne činjenice, Ovlaštena osobi za upravljanje prigovorima će izraditi odgovor Podnositelju prigovora.

U svom odgovoru na prigovor, Kreditna unija će komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom.

Ako zakonom nije propisan drugačiji rok, Kreditna unija će se očitovati na prigovor i dostaviti odgovor Podnositelju prigovora u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora.

U slučaju kada odgovor ne može biti osiguran u očekivanom roku, odnosno u slučajevima složenijih prigovora, čije rješavanje iziskuje duži period od navedenog, Kreditna unija će pismeno obavijestiti Podnositelja prigovora o razlozima odgode i navesti kada se odgovor okvirno može očekivati.

Ukoliko Podnositelj prigovora iz bilo kojeg razloga nije zadovoljan dostavljenim odgovorom, Podnositelj prigovora se može obratiti Hrvatskoj narodnoj banci (Služba za zaštitu potrošača) kao nadzornom tijelu.

**Članak 6.**

*Praćenje procesa i postupanja po prigovorima*

Kreditna unija redovito provodi analizu podataka u vezi s postupanjem po prigovorima s ciljem prepoznavanja i rješavanja bilo kojeg problema koji se ponavlja ili je sustavan, kao i uočavanja mogućih pravnih i operativnih rizika.

Slijedom navedenog, Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima provodi analizu uzroka pojedinačnih prigovora radi prepoznavanja glavnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama prigovora, razmatra njihov mogući utjecaj i na druge postupke, proizvode ili usluge, uključujući i one na koje se prigovor izravno ne odnosi.

Uz navedeno, Ovlaštena osoba:

* Zadužena je za praćenje vremena i procesa rješavanja svake prigovora u odnosu na propisani rok
* osigurava da se prigovori pravedno ispitaju te da se prepoznaju i ublaže mogući

sukobi interesa

* ovisno o procjeni težine prigovora o tome obavještava člana uprave Kreditne unije
* u slučaju osnovanosti prigovora u cijelosti ili djelomično, upućuje nadležni odjel Kreditne unije da predloži članu uprave Kreditne unije mjere za otklanjanje uzroka prigovora.

**Članak 7.**

*Evidencija prigovora i izvješćivanje*

Kreditna unija je uspostavila vođenje i ažuriranje evidencije prigovora, na dosljedan i kontinuiran način, sukladno svom opsegu poslovanja i vrstama usluga koje pruža.

U tu svrhu Kreditna unija je formirala Registar prigovora (dalje: Registar). Registar sadrži osnovne podatke o svakom prigovoru, a posebno: podatke o Podnositelju prigovora, sadržaju prigovora, datum zaprimanja prigovora, odgovor na prigovor, datum odgovora, kao i arhiviranje cjelokupne pripadajuće dokumentacije u elektronskom obliku.

Za vođenje i ažuriranje Registra zadužena je Ovlaštena osoba, koja pripadajuću dokumentaciju

arhivira i u fizičkom obliku.

Na zahtjev Hrvatske narodne banke Ovlaštena osoba sastavlja i u polugodišnjim intervalima na propisanom Obrascu – Statistika prigovora potrošača (fizičkih osoba) dostavlja Hrvatskoj narodnoj banci izvješća o prigovorima prema kriteriju koji je odredila Hrvatska narodna banka.

Na zahtjev Hrvatske narodne banke Kreditna unija kao Pružatelj usluga će dostaviti i informacije o načinu rješavanja prigovora te izvadak iz evidencije prigovora.

**Članak 8.**

Kreditna unija u svojoj poslovnici i na svojoj web stranici osigurava obavijesti o mogućnosti, načinu i postupku podnošenja i rješavanja prigovora.

**Članak 9.**

Politika stupa na snagu i primjenjuje se danom donošenja.