SAŽETAK

PROCEDURE UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

Sadržaj

[UVOD 3](#_Toc203384798)

[ZAPRIMANJE I EVIDENCIJA PRIGOVORA 3](#_Toc203384799)

[Podaci obvezni za zaprimanje prigovora 4](#_Toc203384800)

[POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA 5](#_Toc203384801)

[EVIDENCIJA ZAPRIMLJENIH PRIGOVORA 5](#_Toc203384802)

# UVOD

Procedurom upravljanja prigovora definiran je proces zaprimanja, rješavanja i upravljanja prigovorima dužnika (dalje u tekstu: dužnik ili podnositelj prigovora) unutar zakonskih rokova.

Svrha procedure je osigurati ujednačeno te pravedno i učinkovito upravljanje prigovorima podnositelja prigovora unutar B2 PORTFOLIO d.o.o. (dalje u tekstu: „Društvo“) sukladno svim relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima.

Društvo je postupak upravljanja prigovorima povjerilo Pružatelju usluga servisiranja kredita odnosno društvu Veraltis Asset Management d.o.o. temeljem Ugovora o servisiranju.

Pravna osnova za sastavljanje procedure:

• Zakon o zaštiti potrošača (NN, 19/22, 59/23)

• Zakon o potrošačkom kreditiranju (NN 75/09, 112/12, 143/13, 147/13, 09/15, 78/15, 102/15, 52/16, 128/22, 156/23)

• Zakon o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanje (NN 155/23)

• Odluka o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika (NN 11/24)

# ZAPRIMANJE I EVIDENCIJA PRIGOVORA

Prigovori podnositelja prigovora mogu biti zaprimljeni putem više kanala.

Kanali zaprimanja prigovora:

• Pošiljke zaprimljene putem društava koje se bave distribucijom pošiljki (pr. Hrvatska pošta d.d.)

• Elektroničkom poštom (e-mail-om)

• Faxom

• U prostorijama Društva – Prigovori se podnose osobno dolaskom u prostorije društva u 2 primjerka od kojih se jedan urudžbira i predaje podnositelju prigovora dok se drugi odlaže na predviđeno mjesto za podnošenje prigovora. Ukoliko podnositelj prigovora nema 2 primjerka prigovora isti će se kopirati (samo prednja stranica) te će kopija prigovora biti urudžbirana i predana podnositelju prigovora dok će original prigovora biti zadržan.

Kao potvrda primitka prigovora koji je upućen od strane podnositelja prigovora putem e-mail-a odašilje se automatska e-mail poruka podnositelju prigovora kojom se potvrđuje

da je prigovor zaprimljen i proslijeđen u rad nadležnom odjelu Pružatelja usluga servisiranja kredita.

Ukoliko je prigovor upućen putem pošte, Pružatelj usluga servisiranja kredita izvršiti će provjeru da li se u sustavu raspolaže verificiranom e-mail adresom pošiljatelja prigovora/dužnika te će mu se potvrda primitka prigovora uputiti putem e-mail-a. Ukoliko se u sustavu ne raspolaže navedenim podatkom potvrdu primitka prigovora uputiti će se poštom.

Potvrda primitka prigovora uputiti će se dužniku najkasnije u roku od 5 (pet)radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, obavijest o načinu podnošenja prigovora i postupku za rješavanje prigovora nalazi se na Recepciji Društva i na službenoj internetskoj stranici.

Službena adresa za zaprimanje pisanih prigovora je centar@b2portfolio.hr te je dostupna na službenoj internetskoj stranici Društva .

## Podaci obvezni za zaprimanje prigovora

Prigovor treba sadržavati:

• dva identifikacijska podatka podnositelja prigovora – ime i prezime i OIB

• jasan, razumljiv i detaljan opis prigovora

Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita dužan je pisano odgovoriti na uredno podnesen prigovor, na isti način na koji je i zaprimio prigovor ili prema zahtjevu podnositelja prigovora.

Ukoliko zaprimljeni prigovor ne sadrži potrebne podatke podnositelja prigovora radi identifikacije i postupanja po prigovoru Društvo odnosno nadležni odjel Pružatelja usluga servisiranja kredita, upućuje podnositelju prigovora obavijest kojom se traži dostava dva identifikacijska podatka podnositelja prigovora – ime i prezime i OIB.

Također, ako podnositelj prigovora ne potvrdi svoje osobne podatke radi identifikacije u roku od 15 dana Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita neće odgovoriti na dostavljeni prigovor već će poslati obavijest o nemogućnosti dostavljanja odgovor na zaprimljeni prigovor.

Nadalje, ukoliko prigovor ne sadrži sve potrebne podatke i/ili dokumentaciju za odgovor na prigovor pozvati će se podnositelj prigovora da dostavi te podatke i/ili dokumentaciju, te će se upozoriti da od dostave tih podataka odnosno dokumentacije teče rok za odgovor na prigovor.

# POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Nakon zaprimanja prigovora isti se dostavlja nadležnom odjelu Pružatelja usluga servisiranja kredita za rješavanje prigovora, koji utvrđuje sve okolnosti koje su do njega dovele, analizira sve činjenice i dokumentaciju, zakonske i podzakonske propise i priprema odgovor na isti u zakonskom roku.

Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita. će pisanim putem odgovoriti na prigovor u pravilu na način na koji je upućen Društvu ili na način odnosno adresu koju je podnositelj prigovora naveo odnosno koja je potvrđena u sustavu.

Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita će se na podneseni prigovor očitovati u zakonskom roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora. Ako odgovor na zaprimljeni prigovor iz objektivnih razloga ne može biti dostavljen u roku od 15 dana iz razloga na koje Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita ne može utjecati obavijestit će podnositelja prigovora o razlozima produženja roka za odgovor, te će se konačni odgovor dostaviti najkasnije u roku od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita u njegovo ime i za njegov račun će u odgovoru na prigovor navesti da li je prigovor osnovan ili ne.

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan rješenjem odnosno odgovorom na prigovor može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

# EVIDENCIJA ZAPRIMLJENIH PRIGOVORA

Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita u njegovo ime i za njegov račun vodi evidenciju o svim zaprimljenim prigovorima u elektroničkom obliku. Evidencija uključuje najmanje sljedeće podatke:

- Šifra klijenta

- Datum zaprimanja,

- Vrsta prigovora

- Očitovanje o osnovanosti prigovora (osnovan / neosnovan),

- Datum očitovanja/odnosno slanja odgovora na prigovor

**B2 PORTFOLIO d.o.o.**