



## SAŽETAK

### PROCEDURE UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

## Sadržaj

1	UVOD .....	3
2	ZAPRIMANJE I EVIDENCIJA PRIGOVORA .....	3
2.1	Podaci obvezni za zaprimanje prigovora .....	4
3	POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA .....	4
4	EVIDENCIJA ZAPRIMLJENIH PRIGOVORA.....	5

## 1 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 društva sukladno svim relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima.

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 potraživanja** (NN 155/23)
- **Odluka o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika** (NN 11/24)

## 2 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 B2 IMPACT d.o.o. – 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 prosljeđen u rad nadležnom odjelu.

Ukoliko je prigovor upućen putem pošte, izvršiti će se provjera 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 u sustavu ne raspolažemo navedenim podatkom potvrda 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.

Službene adrese za zaprimanje pisanih prigovora su [centar@b2-impact.hr](mailto:centar@b2-impact.hr) odnosno za H-Abduco portfelj [habduco.centar@b2-impact.hr](mailto:habduco.centar@b2-impact.hr) te su dostupne na službenoj internetskoj stranici.

## 2.1 Podaci obvezni za zaprimanje prigovora

Prigovor treba sadržavati:

- dva identifikacijska podatka podnositelja prigovora – ime i prezime i OIB
- jasan, razumljiv i detaljan opis prigovora

B2 IMPACT d.o.o. 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 nadležni odjel, 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 B2 IMPACT d.o.o. 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.

## 3 POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Nakon zaprimanja prigovora isti se dostavlja nadležnom odjelu za rješavanje prigovora (ako se radi o neosiguranom dugu nadležan je djelatnik Odjela za upravljanje potraživanjima od fizičkih osoba i neosiguranim potraživanjima, a ako se radi o osiguranom dugu nadležan je djelatnik Odjela za upravljanje imovinom), 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.

B2 IMPACT d.o.o. će pisanim putem odgovoriti na prigovor u pravilu na način na koji je upućen B2 IMPACT-u ili na način odnosno adresu koju je podnositelj prigovora naveo odnosno koja je potvrđena u sustavu B2 IMPACT-a d.o.o.

B2 IMPACT d.o.o. 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 B2 IMPACT d.o.o. 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.

B2 IMPACT d.o.o. 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. Također, ako podnositelj prigovora/dužnik nije zadovoljan dostavljenim odgovorom, ima pravo pokrenuti postupak mirenja pred Centrom za

mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (HGK) . Više informacija o postupku mirenja dostupno je na mrežnim stranicama HGK: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje> ili pokrenuti postupak pred nadležnim sudom.

O tijeku postupka povezanog s prigovorom kojeg je podnio, podnositelj se može informirati pozivom na broj +385 (0) 1 5605 540 ili e-poštom na: [centar@b2-impact.hr](mailto:centar@b2-impact.hr), odnosno za H-Abduco portfelj na: [habduco.centar@b2-impact.hr](mailto:habduco.centar@b2-impact.hr). Na upit o tijeku postupka odgovor će Vam biti upućen najkasnije u roku od 3 dana od dana zaprimanja upita.

#### 4 EVIDENCIJA ZAPRIMLJENIH PRIGOVORA

Društvo vodi evidenciju o svim zaprimljenim prigovorima u elektroničkom obliku. Evidencija uključuje najmanje sljedeće podatke:

- Šifra klijenta
- Datum zaprimanja,
- Vrsta prigovora
- Očitovanje o osnovanosti prigovora (prihvaćen / odbijen),
- Datum očitovanja/odnosno slanja odgovora na prigovor

B2 IMPACT d.o.o.