



Obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora

Kako bi osigurali transparentnost u rješavanju eventualnih nejasnoća ili upita niže možete pronaći više informacija o načinu podnošenja pisanih prigovora.

Klijent može podnijeti prigovor putem:

- pošte na adresu:
B2 Portfolio d.o.o.
Radnička cesta 41
10000 Zagreb
- e-mail adrese centar@b2portfolio.hr
- osobno u prostorijama društva

B2 Portfolio (dalje u tekstu Društvo) je postupak upravljanja prigovorima povjerilo Pružatelju usluga servisiranja kredita odnosno društvu B2 Impact d.o.o. (ranije: Veraltis Asset Management d.o.o.) temeljem Ugovora o servisiranju.

Prigovori koji se podnose u prostorijama Društva, podnose se u dva primjerka, osobno, dolaskom u prostorije Društva.

Ukoliko prigovor podnosite u prostorijama društva, Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita će potvrditi primitak prigovora prijamnim pečatom.

Nadalje, ukoliko prigovor podnosite elektroničkom poštom dobiti ćete automatsku e-mail potvrdu da je vaš prigovor zaprimljen.

Ako je Vaš prigovor upućen putem pošte ukoliko Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita raspolaže potvrđenom e-mail adresom, potvrdu primitka prigovora uputiti će Vam putem e-maila. U drugom slučaju potvrdu primitka Vašeg prigovora uputiti će Vam se putem pošte.

Potvrda primitka prigovora biti će Vam upućena najkasnije u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita u ime i za račun Društva očitovati će se u 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, Društvo odnosno Pružatelj usluga servisiranja kredita 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.

Prigovor treba sadržavati:

- Dva identifikacijska podatka podnositelja prigovora – ime, prezime i OIB



- Jasan, razumljiv i detaljan opis prigovora

U slučaju da prigovor ne sadrži identifikacijske podatke, odnosno nema sve potrebne informacija za njegovo rješavanje od podnositelja prigovora zatražit će se njegova nadopuna, a sve radi sigurnosti podataka i sprječavanja mogućeg neovlaštenog otkrivanja istih, te davanja potpunog odgovora na prigovor.

Rješavanje prigovora započinje preliminarnom provjerom činjenica/navoda/dokumentacije koju je podnositelj pisanog prigovora naveo, uz uključivanje svih nadležnih organizacijskih dijelova Pružatelja usluga servisiranja kredita u postupku inicijalne analize, prikupljanja svih potrebnih informacija i dokumenata te finalne procjene, sastavljanja prijedloga odgovora i odgovaranja pisanim putem u najkraćem mogućem roku.

Ako ste nezadovoljni odgovorom ili rješenjem na Vaš prigovor o istome možete obavijestiti Hrvatsku narodnu banku. Više informacija o načinu podnošenja pritužbe možete pronaći na službenim stranicama Hrvatske narodne banke (<https://www.hnb.hr/o-nama/neprihodonosni-kredit>) .

Za dodatna pitanja ili dodatne informacije, slobodno nas kontaktirajte.