



SAŽETAK
PROCEDURE UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA



Sadržaj

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



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 B2 Impact d.o.o. (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