

Politika upravljanja prigovorima

I. UVOD

Politikom upravljanja prigovorima (u daljnjem tekstu: Politika) uređuju se opća načela i pravila upravljanja prigovorima klijenata, slijedeći pritom regulatorne zahtjeve, najviše standarde i najbolju praksu. BE-ON SAVJETOVANJE d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo) u poslovanju s potrošačima želi osigurati uspješno razvijanje zadovoljavajuće kvalitete usluge i transparentnost u poslovnom odnosu.

Prigovor potrošača je pisani prigovor kojim potrošač iznosi svoje nezadovoljstvo u odnosu na kupljeni proizvod ili uslugu, pruženu uslugu ili poslovanje Društva s potrošačem, a koji potrošač upućuje Društvu na trajnom mediju ili sredstvom mrežne komunikacije koje omogućuje pohranu vremena i sadržaja komunikacije na trajnom mediju.

2. REGULATORNI OKVIR

Regulatorni okvir upravljanja prigovorima čine sljedeći temeljni propisi:

- Zakon o potrošačkom kreditiranju
- Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju
- Zakon o zaštiti potrošača
- Zakon o alternativnom rješavanju sporova
- Smjernice za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva
- Pripadajući podzakonski akti

Cilj Politike je propisati i ujednačiti postupanje po prigovorima klijenata Društva, ovlastiti osobu za upravljanje prigovorima te definirati način odgovaranja, evidentiranja i izvješćivanja o zaprimljenim prigovorima.

3. NAČINI PODNOŠENJA PRIGOVORA

Pisani prigovor Društvu podnosi se na jedan od sljedećih načina:

- putem e-mail adrese: prigovori@beonsavjetovanje.hr
- osobno, u sjedištu Društva,
- putem pošte na adresu sjedišta Društva,
- Društvo u svojim poslovnim prostorima i na web-stranici osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pisanih prigovora.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe odnosno naziv tvrtke ako je klijent pravna osoba),
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora,
- adresu i način dostave odgovora.

4. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

U slučaju da klijent podnese prigovor usmeno u sjedištu Društva, on će se pokušati riješiti odmah nakon zaprimanja. Ako spornu situaciju nije moguće riješiti odmah u usmenom kontaktu, klijenta se upućuje da u tom slučaju može podnijeti prigovor pisanim putem. Nakon zaprimanja prigovora on se dostavlja osobi nadležnoj za rješavanje prigovora.

Društvo će u skladu s važećim propisima klijentu izdati potvrdu o primitku prigovora zajedno s informacijom o Politici upravljanja prigovorima klijenata.

U slučaju da prigovor ne sadržava sve potrebne podatke za postupanje po njemu, podnositelja prigovora će se u najkraćem mogućem roku zatražiti njegova nadopuna te će se smatrati da mu je time odgovoreno na prigovor, a nakon dostavljanja potrebne dokumentacije/podataka zakonski rok za rješavanje prigovora računat će se od tog trenutka.

Društvo će u pravilu odgovoriti na prigovor na način na koji je prigovor upućen Društvu ili na način odnosno na adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru. pisanim putem te komunicirati jednostavnim i jasno razumljivim jezikom.

Društvo će se u skladu s važećim propisima očitovati na prigovor u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora. U slučaju očitovanja na prigovore potrošača, Društvo će se u odgovoru na prigovor jasno izjasniti prihvaća li osnovanost prigovora potrošača.

Ako podnositelj prigovora nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora, Društvo će ga uputiti na daljnje mogućnosti koje mu stoje na raspolaganju:

- prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama,
- prigovor se može uputiti udrugama za zaštitu potrošača, ukoliko je podnositelj prigovora fizička osoba,
- prigovor se može uputiti Hrvatskoj narodnoj banci kao regulatornom tijelu.

5. EVIDENCIJA PRIGOVORA

Evidencija prigovora vodi se u elektroničkom obliku i sadržava podatke o datumu primitka prigovora, imenu i prezimenu/nazivu podnositelja prigovora, sadržaju prigovora, svim eventualnim dopunama prigovora te datumu slanja odgovora na prigovor.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

Društvo imenuje g. Igora Škrgatića, direktora Društva, za osobu ovlaštenu za upravljanje prigovorima potrošača.

Ovlaštena osoba u slučaju zaprimljenih prigovora potrošača po potrebi sastavlja periodična izvješća o pritužbama/prigovorima za potrebe izvještavanja prema Hrvatskoj narodnoj banci, sukladno čl. 309 Zakona o kreditnim institucijama.

Politika stupa na snagu 1. svibnja 2019. godine.

Za BE-ON SAVJETOVANJE d.o.o.

Igor Škrgatić, direktor v.r.