

## 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](mailto: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.

Osim Društvu, prigovor se može uputiti i kreditnoj instituciji u kojoj je predmet u obradi ili je realiziran, na načine koje predmetna kreditna institucija propisuje u svojim internim aktima koji se odnose na zaštitu potrošača.

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, osnovanosti/neosnovanosti 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.