

Pro savjetovanje d.o.o.	POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA	Revizija: 3
--------------------------------	---	-------------

POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

Izradio: Hrvoje Travnika		Odobrio: Vjeko Peretić
U Zagrebu, 1.5.2019.		U Zagrebu, 1.5.2019.
Revidirao: Hrvoje Travnika		Odobrio: Vjeko Peretić
U Zagrebu: 11.9.2025.		U Zagrebu, 11.9.2025.

Sadržaj

1.	Uvod	3
2.	Postupak podnošenja prigovora	3
3.	Proces upravljanja prigovorima	4
4.	Evidentiranje prigovora	4
5.	Izvješćivanje	4
6.	Interno praćenje rješavanja prigovora	5
7.	Pružanje informacija	5

1. Uvod

Ovim dokumentom propisuje se Politika upravljanja prigovorima te se uređuju pravila upravljanja prigovorima u skladu sa Smjernicama o rješavanju prigovora klijenata u sektoru bankarstva te ostalim pozitivnim zakonskim propisima.

U okviru dokumenta se propisuju načini zaprimanja, proces upravljanja i evidentiranje prigovora. Propisuju se odgovorne osobe za upravljanje prigovorima.

Pozitivni zakonski propisi koji su temelj za upravljanje prigovora su:

- Smjernica HNB-a za rješavanje prigovora
- Zakon o zaštiti potrošača
- ZPK - Zakon o potrošačkom kreditiranju
- ZSPK- Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju
- Pripadajući podzakonski akti
- Ostali povezani zakoni, podzakonski akti i propisi

2. Postupak podnošenja prigovora

Prigovor se može podnijeti na nekoliko načina:

- Osobno (usmeno ili pismeno), u prostorijama društva.
- preporučenom poštom, na adresu – Pro savjetovanje d.o.o., Ulica Ivana Zahara 5, Zagreb
- elektroničkom poštom: info@fintastic.hr
- pisanim putem na poštanske adrese ili putem elektroničke pošte kreditnih institucija

Potrošačko i stambeno potrošačko kreditiranje

Zagrebačka banka:
zaba@unicreditgroup.zaba.hr
Trg bana Josipa Jelačića 10, 10000
Zagreb

OTP banka:
prigovori@otpbanka.hr
Domovinskog rata 61, 21000 Split

Privredna banka Zagreb:
pbz365@pbz.hr
Radnička cesta 50, 10000 Zagreb

Agram banka:
prigovori@agranbanka.hr
Ulica grada Vukovara 74, 10000 Zagreb

Erste&Steiermärkische Bank d.d.:
vasemisljenje@erstebank.hr
Ulica Ivana Lučića 2, 10000 Zagreb

Banka kovanica:
kovanica@kovanica.hr
Petra Preradovića 29, 42000 Varaždin

Pro savjetovanje d.o.o.

Ulica Ivana Zahara 5, Zagreb / Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 080813459 / OIB: 00569221870 / Temeljni kapital: 100.000,00 € uplaćen u cijelosti
Članovi uprave: Vjeko Peretić, Hrvoje Travnikar / IBAN: HR32 2360000 1102310801

Ulica Ivana Zahara 5, Zagreb
info@fintastic.hr
www.fintastic.hr

Prigovor mora sadržavati:

- datum podnošenja
- ime i prezime / naziv tvrtke
- opis događaja koji su temelj prigovora
- način povratnog obavještanja klijenta
- adresu ili e-mail adresu za dostavu odgovora

U slučaju zaprimanja nepotpunih ili anonimnih prigovora, takvi prigovori se neće razmatrati. Klijent će biti upućen na dopunu prigovora i ukoliko ne dopuni isti u roku od 14 dana, prigovor će se smatrati neosnovanim.

3. Proces upravljanja prigovorima

Odgovor na prigovor se klijentu upućuje na odabrani način koji je klijent naveo prilikom podnošenja prigovora.

Ukoliko prigovor nije bio potpun te je od klijenta zatražena dopuna prigovora, smatra se da je na prigovor odgovoreno u zakonskim okvirima. Ukoliko klijent nadopuni prigovor traženim podacima, prigovor je ponovno u procesu rješavanja te zakonski rok za rješavanje kreće od tog trenutka.

U slučaju da je klijent podnio usmeni prigovor, takav prigovor će se pokušati riješiti u istom trenutku. Ukoliko isto nije moguće odmah, klijent će biti upućen da podnese pisani prigovor. Ukoliko unatoč promptnom i usmenom rješavanju prigovora klijent želi i pismeni odgovor, također će se klijenta uputiti da podnese pismeni prigovor.

Rok za odgovor na zaprimljeni pismeni prigovor je jednak zakonskom roku od 15 dana.

Odgovor na zaprimljeni prigovor sačinjavati će i informaciju o osnovanosti prigovora.

U slučaju da klijent neće biti zadovoljan danim odgovorom klijenta će se uputiti na preostale mogućnosti rješavanja prigovora putem sljedećih institucija:

- Hrvatska narodna banka ili Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, kao regulatorna tijela.
- Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori,
- Udruge za zaštitu potrošača, ukoliko je podnositelj prigovora fizička osoba

4. Evidentiranje prigovora

Prigovori se evidentiraju u elektroničkom obliku i sadrže sve navedene podatke: informacija da li je prigovor ocjenjen osnovanim ili neosnovanim, datum podnošenja prigovora, podaci podnositelja prigovora, opis događaja, dopune, datum odgovora podnositelju prigovora. Sva dokumentacija vezana uz prigovore obavezno se arhivira i u fizičkom obliku.

5. Izvješćivanje

Ovlaštena osoba dužna je voditi sve evidencije ali i izvješćivanja prema svim nadležnim institucijama na njihov zahtjev. Takva izvješća trebaju obuhvaćati najmanje broj prigovora zaprimljenih u referentnom razdoblju u kojim se obuhvaća predmetno izvješće, razvrstanih prema kriterijima koje su odredile nadležne institucije.

Pro savjetovanje d.o.o.

Ulica Ivana Zahara 5, Zagreb / Trgovački sud u Zagrebu
MBS: 080813459 / OIB: 00569221870 / Temeljni kapital: 100.000,00 € uplaćen u cijelosti
Članovi uprave: Vjeko Peretić, Hrvoje Travnikar / IBAN: HR32 2360000 1102310801

Ulica Ivana Zahara 5, Zagreb
info@fintastic.hr
www.fintastic.hr

Na zahtjev nadležne institucije odgovorna osoba treba dostaviti i informacije o načinu podnošenja prigovora te izvadak iz evidencije prigovora.

6. Interno praćenje rješavanja prigovora

Redovito će se provoditi analiza podataka u vezi s rješavanjem prigovora u svrhu prepoznavanja i otklanjanja bilo kojeg problema koji se ponavlja, radi uočavanja mogućih pravnih i operativnih rizika. Spomenuta radnja provoditi će se analizom uzorka pojedinačnih prigovora radi utvrđivanja temeljnih uzroka zajedničkih pojedinim vrstama prigovora te ispravljanjem uočenih temeljnih uzroka pojedinih vrsta prigovora, kada je to moguće.

7. Pružanje informacija

Pisane informacije o postupku rješavanja prigovora dostupne su klijentu na vidljivom mjestu u uredu tvrtke, na internim web stranicama odnosno na zahtjev klijenta. Ovlaštena osoba za upravljanje prigovorima je direktor tvrtke ukoliko nije drugačije odlučeno posebnom odlukom.

Politika stupa na snagu danom donošenja.