



SAŽETAK

PROCEDURE UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

Sadržaj

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

1 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 društva sukladno svim relevantnim zakonskim i podzakonskim propisima.

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)

2 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 VERALTIS ASSET MANAGEMENT d.o.o. – 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.

Ukoliko je prigovor upućen putem pošte, izvršiti će se provjera 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 u sustavu ne raspolažemo navedenim podatkom potvrda 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@veraltis.hr te je dostupna na službenoj internetskoj stranici.

2.1 Podaci obvezni za zaprimanje prigovora

Prigovor treba sadržavati:

- dva identifikacijska podatka podnositelja prigovora – ime i prezime i OIB
- jasan, razumljiv i detaljan opis prigovora

VERALTIS ASSET MANAGEMENT d.o.o. 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 nadležni odjel, 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 VERALTIS ASSET MANAGEMENT d.o.o. 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.

3 POSTUPAK RJEŠAVANJA PRIGOVORA

Nakon zaprimanja prigovora isti se dostavlja nadležnom odjelu 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.

VERALTIS ASSET MANAGEMENT d.o.o. će pisanim putem odgovoriti na prigovor u pravilu na način na koji je upućen VERALTIS ASSET MANAGEMENT-u ili na način odnosno adresu koju je podnositelj prigovora naveo odnosno koja je potvrđena u sustavu VERALTIS ASSET MANAGEMENT-a.

VERALTIS ASSET MANAGEMENT d.o.o. 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 Veraltis Asset Management d.o.o. 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.

VERALTIS ASSET MANAGEMENT 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.

4 EVIDENCIJA ZAPRIMLJENIH PRIGOVORA

Društvo vodi evidenciju o svim zaprimljenim prigovorima u elektroničkom obliku. Evidencija uključuje najmanje sljedeće podatke:

- Šifra klijenta
- Datum zaprimanja,
- Vrsta prigovora
- Očitovanje o osnovanosti prigovora (prihvaćen / odbijen),
- Datum očitovanja/odnosno slanja odgovora na prigovor

Veraltis Asset Management d.o.o.