

Politika upravljanja prigovorima klijenata

UVOD:

Ovom Politikom MONEX d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo) kao kreditni posrednik s odobrenjem Ministarstva financija za pružanje usluga kreditnog posredovanja uređuje postupak rješavanja prigovora, pružanje odgovarajućih informacija podnositeljima prigovora te postupke za odgovaranje na prigovore.

S obzirom da Društvo klijentima pruža usluge koje su pod nadzorom Ministarstva financija, a u cilju zaštite potrošača u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“ broj 41/14, 110/15, 14/19), ova Politika se primjenjuje:

- na prigovore pravnih ili fizičkih osoba u svezi s uslugom kreditnog posredovanja, kako je određeno zakonom kojim se uređuje potrošačko kreditiranje.

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA:

Klijent odnosno *potrošač* može Društvu u pisanom obliku podnijeti prigovor kojim iznosi svoje nezadovoljstvo, i to *klijent* u svezi s uslugom kreditnog posredovanja, kako je određeno zakonom kojim se uređuje potrošačko kreditiranje.

Prigovor na rad Društva *podnositelj prigovora* može podnijeti Društvu isključivo u pisanom obliku, i to:

- u poslovnim prostorijama Društva gdje će odmah pisanim putem biti potvrđen primitak prigovora te *podnositelju prigovora* pružiti pisane informacije o postupku rješavanja prigovora
- poslati elektroničkom poštom na adresu: monex@monex.hr
- poslati poštom na adresu: MONEX d.o.o, Domjanićeva br.5, 10 000 Zagreb

U slučaju da je prigovor poslan elektroničkom poštom ili poštom, Društvo će na odgovarajući način (elektroničkom poštom ili poštom, ovisno o tome na koji način je podnesen prigovor) obavijestiti *podnositelja prigovora* o zaprimanju prigovora te *podnositelju prigovora* pružiti pisane informacije o postupku rješavanja prigovora.

Prigovor treba biti razumljiv i sadržavati dovoljno podataka da bi se po istom moglo postupati, a osobito:

- kontakt podatke podnositelja prigovora (ime i prezime odnosno naziv, poštanska adresa) ili kontakt podatke osobe ovlaštene za zastupanje ako je podnositelj ima (ime i prezime, poštanska adresa ovlaštenog zastupnika), a u slučaju da prigovor podnosi ovlašten zastupnik podnositelja, potrebno je dostaviti i punomoć za zastupanje
- potpis podnositelja prigovora
- detaljan opis događaja koji su predmet prigovora

Ukoliko je prigovor nepotpun Društvo će zatražiti dopunu istog, a u slučaju da Podnositelj prigovora to ne učini u određenom roku (15 dana od zaprimanja prigovora) Društvo će smatrati da je Podnositelj prigovora odustao od podnošenja prigovora.

POSTUPAK POVODOM PRIGOVORA I RJEŠAVANJA PRIGOVORA:

O prigovorima odlučuje djelatnik kojeg je uprava Društva imenovala osobom za odlučivanje o prigovorima.

Postupak povodom prigovora je sljedeći:

- zaprimljeni prigovor unosi se u Evidenciju prigovora
- odmah po zaprimanju prigovora, provjerava se sadrži li prigovor dovoljno podataka da bi se po prigovoru moglo postupati pa, u slučaju da ne sadrži, Društvo će pozvati *podnositelja prigovora* da dopuni prigovor
- u najkraćem mogućem roku napraviti će se analiza i provjera navoda iz prigovora i dokumentacije priložene prigovoru ukoliko ista postoji
- ukoliko postoji potreba aktivirati će se suradnja sa svim stručnim osobama u Društvu radi utvrđivanja činjenica, a po potrebi angažiranje vanjskih eksperata u slučajevima kada pritužba iziskuje dodatne pravne analize i procjene
- donošenje odluke o prigovoru odnosno sastavljanje i slanje pisanog odgovora *podnositelju prigovora*
- objedinjavanje i arhiviranje dokumentacije koja je proizašla iz postupka
- unošenje svih bitnih podataka u Evidenciju prigovora

Prilikom razmatranja prigovora Društvo je dužno istražiti sve relevantne dokaze i informacije vezane za prigovor i pri tome se voditi sljedećim smjernicama:

- s *podnositeljem prigovora* komunicirati na jednostavan i razumljiv način te pružati mu jasne, točne i ažurne informacije o postupku rješavanja prigovora
- na prigovor odgovoriti unutar propisanog roka, bez nepotrebnog odgađanja, a iznimno ako odgovor na prigovor nije moguće dati unutar roka, Društvo je dužno obavijestiti podnositelja prigovora o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak biti dovršen i kada će biti odgovoreno na prigovor.

O osnovanosti prigovora u pravilu neće odlučivati direktor ili djelatnik na čije postupanje se prigovor odnosi. Iznimno, o osnovanosti prigovora može odlučivati direktor ili djelatnik na čije postupanje se prigovor odnosi ako se prigovor odnosi na sve djelatnike Društva.

Odluka o prigovoru može biti:

- prigovor se odbija - ako je prigovor nerazumljiv ili nepotpun, a *podnositelj prigovora* isti ne dopuni ili izmijeni, ako je prigovor podnesen od neovlaštene osobe, ako za rješavanje nije nadležno Društvo, ako je prigovor neosnovan, ili ako iz nekog drugog razloga nije u dijelu ili u cijelosti prihvaćen
- prigovor se u dijelu ili u cijelosti prihvaća – ako je prigovor u dijelu ili u cijelosti osnovan – te se mijenja odluka ili postupanje u dijelu u kojem je prigovor osnovan.

Društvo će u pisanom obliku *podnositelju prigovora* odgovoriti na prigovor najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, ako odgovor na prigovor nije moguće dati unutar roka, Društvo je dužno obavijestiti *podnositelja prigovora* o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će postupak biti dovršen i kada će biti odgovoreno na prigovor.

Odgovor na prigovor će biti na odgovarajući način obrazložen i potpisan.

Ako odluka o prigovoru ne ispunjava u potpunosti zahtjeve *podnositelja prigovora*, Društvo će u svom odgovoru na prigovor detaljno informirati *podnositelja prigovora* o stajalištu Društva vezanom uz konkretni prigovor te ga obavijestiti o daljnjim mogućnostima koje mu stoje na raspolaganju (izvansudski postupak rješavanja sporova po prigovoru).

IZVANSUDSKI POSTUPAK RJEŠAVANJA SPOROVA PO PRIGOVORU:

U slučaju da je *podnositelj prigovora* nezadovoljan odgovorom Društva na njegov prigovor ili u slučaju da odgovor na prigovor izostane, Društvo predlaže spor riješiti mirnim putem uz posredovanje treće nezavisne i nepristrane osobe (postupak mirenja).

U slučaju spora između Društva i *podnositelja prigovora*, Društvo će nastojati spor riješiti mirnim putem te je spremno s drugom strankom razmotriti mogućnost rješavanja spora mirenjem pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore ili Centru za mirenje pri Hrvatskoj odvjetničkoj komori. Stoga Društvo predlaže *podnositelju prigovora*, ako je nezadovoljan odgovorom Društva na njegov prigovor, da se pisanim putem povratno javi Društvu radi dogovora o postupku mirenja.

EVIDENCIJA PRIGOVORA:

Društvo vodi Evidenciju prigovora u elektroničkom obliku u koji je ovlaštena osoba dužna zvesti sve zaprimljene prigovore.

Evidencija prigovora sadržava: datum primitka prigovora, način primitka prigovora, ime i prezime / naziv *podnositelja prigovora*, odnosi li se prigovor na potrošačko kreditiranje, kratak sadržaj prigovora, ako je primjenjivo uz koju kreditnu instituciju je vezan prigovor, koja je odluka o prigovoru (odbijen ili prihvaćen u dijelu ili u cijelosti, eventualno poduzete aktivnosti ako je prigovor prihvaćen barem dijelom), datum slanja odgovora na prigovor.

Ova politika stupa na snagu 01.08.2019.

Obrazac za politiku potrošača: ovdje. ([link koji vodi do OBRASCA](#))