

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	1 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

**POLITIKA O SADRŽAJU
PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE
PRIGOVORA DUŽNIKA
društva PROHIT d.o.o.**

Povijest verzija	Datum	Izradio	Kratki opis izmjena
1.0.	26.2.2024.	Dario Dekanović	Prva verzija dokumenta

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	2 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

1. Svrha Politike o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika

Svrha Politike o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika je osigurati proceduru za rješavanje prigovora dužnika kojom će osigurati pravedno i učinkovito upravljanje prigovorima dužnika. Postupci i aktivnosti zaposlenika u procesu zaprimanja i obrade prigovora dužnika uključuju učinkovitu komunikaciju s dužnicima, identifikaciju i evidentiranje prigovora, provjeru informacija, rješavanje prigovora u skladu s politikama organizacije, redovitu komunikaciju s dužnicima tijekom procesa, praćenje prigovora i izvještavanje nadređenima o njima. Ovi koraci su ključni za osiguranje pravednog i transparentnog rješavanja prigovora, što je važno za održavanje povjerenja dužnika i održavanje ugleda organizacije.

2. Definicije pojmova mjerodavnih za njezinu primjenu

Dužnik je pravna ili fizička osoba, uključujući pravnog sljednika pravne osobe odnosno nasljednika fizičke osobe, koja mora ispuniti obvezu prema vjerovniku.

Prigovor dužnika formalna izjava dužnika koja izražava nezadovoljstvo ili primjedbe u vezi s postupcima, odlukama, ili ponašanjem kreditora, vjerovnika ili drugih strana.

Postupak rješavanja prigovora je definirani proces koji omogućuje dužniku da iznese svoje primjedbe ili pritužbe te da se te primjedbe adekvatno razmotre i obrade radi pronalaska rješenja.

Vjerovnik je fizička ili pravna osoba koja ima potraživanje prema dužniku i koja je uključena u proces rješavanja prigovora.

Odgovor na prigovor je formalna odluka kojom se rješava postupak po prigovoru.

Odlučivanje o prigovoru je proces u kojem nadležno tijelo ili osoba razmatra prigovor dužnika, analizira relevantne činjenice i dokaze te donosi odluku o prihvatanju ili odbacivanju prigovora, kao i o eventualnim koracima ili promjenama koje treba poduzeti.

3. Podjela nadležnosti za rješavanje prigovora dužnika i mjerodavni pravni akti

Unutar Odjelu usklađenosti i pravnih poslova osnovana je radna grupa za rješavanje prigovora dužnika čiji je zadatak neovisno i objektivno pratiti procese rješavanja prigovora dužnika, rješavati prigovore dužnika, educirati zaposlenike društava te podnositi izvještaje Upravi društva. Radom radne grupe za rješavanje prigovora dužnika upravlja Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova.

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	3 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

Pravni propisi na temelju kojega je donesena ova Politika su sljedeći:

- Zakon o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja;
- Odluka o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika;
- Zakon o kreditnim institucijama;
- Zakon o zaštiti potrošača;
- Zakon o općem upravnom postupku;
- Zakon o platnom prometu;
- Zakon o tržištu kapitala;
- podzakonski akti prethodno navedenih zakona;
- Smjernice Hrvatske narodne banke za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva

Izrazi koji se rabe u ovoj Politici, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

4. Načini podnošenja prigovora i sadržaj prigovora

Podnositelj prigovora može Prohit d.o.o.-u podnijeti pisani prigovor bez naknade na sljedeće načine:

- osobno u poslovnim prostorijama Prohit d.o.o.-a
- e-mailom: info@prohit.hr
- poštanskim uslugama na adresu Prohit d.o.o., Odjel usklađenosti i pravnih poslova, Selačka 16, 10110 Zagreb

Prohit d.o.o. će podnositelju prigovora potvrditi primitak podnesenog prigovora te proslijediti na rješavanje osobama kojima je povjereno rješavanje prigovora.

Prigovori se mogu razvrstati prema njihovom sadržaju, kao što su prigovori vezani uz visinu duga, neispravnosti u postupku naplate, pogrešno identificirane transakcije ili bilo kakve druge pritužbe koje dužnik iznosi. Ova kategorizacija omogućuje bolje razumijevanje prirode prigovora i omogućuje prilagođeniji pristup u njihovom rješavanju.

Svaki prigovor mora sadržavati sljedeće elemente:

- Osobni podaci: ime i prezime, adresa, OIB dužnika;
- Opis problema: detaljan opis problema koji se osporava;
- Relevantna dokumentacija: priložena sva relevantna dokumenta koji podržava prigovor;
- Zahtjev: jasno naveden što se traži kao rezultat rješavanja prigovora;
- Kontakt informacije: način na koji će Prohit d.o.o. komunicirati s podnositeljem prigovora i na koji način čega obavještavati o poduzetim radnjama;
- Potpis: Potpis podnositelja prigovora.

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	4 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

5. Evidencija prigovora dužnika

Evidentiranje prigovora dužnika je važan korak u procesu upravljanja dugovima i održavanju transparentnosti u komunikaciji s dužnicima. U upisnik prigovora se vodi opis načina evidentiranja prigovora dužnika, sadržaj evidencije o prigovorima dužnika te način vođenja te evidencije.

Prigovori dužnika se evidentiraju u upisnik prigovora. Zaprimljenom prigovoru dužnika će se dodijeliti jedinstveni identifikacijski broj radi jednostavnog praćenja.

Sadržaj upisnika evidencije prigovora dužnika:

- identifikacijski broj prigovora;
- osobne podatke i kontaktne informacije dužnika;
- datum primitka prigovora;
- kratki sadržaj prigovora;
- vrstu prigovora dužnika;
- datum slanja odgovora na prigovor;

Upisnik organiziran je digitalnom formatu putem posebnog softvera sustava za upravljanje prigovorima evidentiran posebno kod svakog dužnika. Svaki prigovor će biti jasno označen prema vrsti (primjerice prigovor na iznos duga, prigovor na pogrešnu naplatu, prigovor na uslugu itd.). Prigovori se mogu dodatno klasificirati prema složenosti ili hitnosti kako bi se odredio redoslijed rješavanja.

6. Kriterije za razvrstavanje prigovora dužnika prema sadržaju, učestalosti i osnovanosti

Kriteriji za razvrstavanje prigovora dužnika mogu varirati ovisno o specifičnostima sadržaja prigovora, pa su općeniti kriteriji mogu uključivati sljedeće:

Sadržaj prigovora

Prigovori se mogu razvrstati prema njihovom sadržaju, kao što su prigovori vezani uz visinu duga, neispravnosti u postupku naplate, pogrešno identificirane transakcije ili bilo kakve druge pritužbe koje dužnik iznosi. Ova kategorizacija omogućuje bolje razumijevanje prirode prigovora i omogućuje prilagođeniji pristup u njihovom rješavanju.

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	5 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

Učestalost prigovora

Prigovori se također mogu razvrstati prema učestalosti s kojom se pojavljuju. Primjerice, prigovori koji se ponavljaju od strane više dužnika ili prigovori koji se redovito javljaju mogu biti posebno važni jer ukazuju na sustavne probleme u postupcima naplate ili drugim dijelovima poslovanja.

Osnovanost prigovora

Prigovori se mogu ocjenjivati prema njihovoj osnovanosti ili legitimnosti. Ovo uključuje provjeru je li prigovor utemeljen na stvarnim nedostacima ili problemima u postupku naplate ili je možda neopravdan. Osnovanost prigovora može se ocjenjivati na temelju dostupnih dokaza, komunikacije s dužnikom i drugih relevantnih informacija.

Financijski utjecaj

Prigovori se također mogu razvrstati prema njihovom potencijalnom financijskom utjecaju na poslovanje. Na primjer, prigovor koji se odnosi na veliki iznos duga ili prigovor koji može rezultirati sudskim postupkom može se smatrati prioritetnijim u odnosu na prigovor koji se odnosi na manji iznos duga ili koji se može riješiti bez većih troškova ili posljedica.

Hitnost

Prigovori se mogu razvrstati prema hitnosti njihovog rješavanja. Na primjer, prigovori koji zahtijevaju trenutnu akciju radi izbjegavanja potencijalnih zakonskih ili financijskih posljedica mogu se smatrati prioritetnima u odnosu na prigovore koji su manje hitni.

Ovi kriteriji mogu se koristiti pojedinačno ili u kombinaciji kako bi se prigovori dužnika učinkovito razvrstali i obradili u djelatnosti naplate potraživanja. Važno je imati sustavan pristup kako bi se osiguralo da se prigovori rješavaju na pravi način i u razumnom roku.

7. Obavijest u zaprimljenom prigovoru i rokovi za postupanje

Prohit d.o.o. šalje potvrdu o zaprimanju prigovora podnositelju prigovora, najčešće putem pisane obavijesti putem poštanskih usluga, neposrednom potvrdom u poslovnim prostorijama ili elektroničkom poštom. Ova potvrda treba sadržavati informacije o tome da je prigovor zaprimljen i da će biti razmatran, zajedno s kontaktnim podacima ili drugim informacijama o postupku. Potvrdu primitka prigovora Prohit d.o.o. uputit će podnositelju prigovora u roku od pet radnih dana u kojem će ga također obavijestiti u kojem roku će se donijeti odluku o osnovanosti prigovora.

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	6 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

Prohit d.o.o. će u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora odlučiti o prigovoru i dostaviti odluku odgovora na prigovor i to pisanim putem poštanskim uslugama i, ako je tako ugovoreno između Prohit d.o.o.-a i dužnika, na drugom trajnom mediju ili putem elektroničke pošte, jasno se izjašnjavajući prihvaćaju li osnovanost prigovora dužnika.

Iznimno, ako Prohit d.o.o. ne može dati odgovor u navedenom roku od 15 dana zbog razloga na koje se nije moglo utjecati, Prohit d.o.o. dužno je dužniku u tom roku dostaviti obavijest u kojoj se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor, kao i navesti rok do kojega će dužnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

8. Pritužbe i posredna primjena prava

Prohit d.o.o. će dužnika u odgovoru na prigovor uputiti na mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci te na podnošenje pritužbe Ministarstvu Financija, Financijskom inspektoratu.

Svi akti izrađeni radi primjene primjerene i učinkovite procedure za rješavanje prigovora dužnika kojima se osigurava evidentiranje i obrada prigovora dostupni su svima na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu, a na drugom jeziku i pismu ako je ugovoreno s dužnikom.

Prohit d.o.o. će prigovor dužnika obrađivati bez naknade te voditi evidenciju o svim podnesenim prigovorima i mjerama koje su poduzete u postupanju sa svakim pojedinim prigovorom.

Na sva ostala pitanja oko rješavanja prigovora dužnika koja nisu obuhvaćena ovom Politikom primjenjuju se podzakonski propisi navedeni u točki tri ove Politike, a posebno pravni propisi doneseni od Hrvatske narodne banke koji propisuju sadržaj procedura za rješavanje prigovora koje dužnik podnosi subjektima nadzora Hrvatske narodne banke kojima se osigurava evidentiranje i obrada prigovora te pravilnici doneseni od ministra nadležnog za financije koji propisuju sadržaj procedura za rješavanje prigovora koje dužnik podnosi Prohit d.o.o.-u.

9. Postupanja po prigovoru dužnika

Kada podnositelj prigovora podnese prigovor, prvi korak je evidentiranje prigovora u upisnik prigovora u kojem podneseni prigovor dobiva referentni broj i upisuje se dan zaprimanja prigovora. Nakon toga se na principu nasumičnog odabira prigovor dodjeljuje referentu iz Odjela usklađenosti i pravnih poslova koji će pažljivo pregledati prigovor dužnika. Referent iz Odjela usklađenosti i pravnih poslova će stručno, objektivno i neovisno preispitati sve argumente koje dužnik navodi i provjeriti jesu li ti argumenti osnovani ili ne. Prilikom preispitivanja argumenata, referent će uzeti u obzir i svu raspoloživu dokumentaciju koja se nalazi u arhivi Prohit d.o.o.-a te ostalu dokumentaciju koja je povezana s prigovorom. Informaciju o osnovanosti prigovora donijet će se kroz pažljivu analizu relevantne dokumentacije i provjeru činjenica. U slučaju daljnjeg

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	7 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

pojašnjenja i dodatnih informacija radi utvrđivanja osnovanosti, referent će komunicirati s dužnikom kako bi osigurao učinkovito postupanje po prigovoru. Važno je da traženi podaci budu relevantni za obradu prigovora i da referent bude transparentan u vezi s postupkom. Referent mora rabiti jednostavan i razumljiv jezik prilikom komunikacije s podnositeljem prigovora.

Za svaki razlog naveden u prigovor, odgovor treba biti konkretan. Odgovor na prigovor u svojoj izreci nedvojbeno mora sadržavati odluku o prigovoru.

Sadržaj odgovora na prigovora se sastoji od zaglavlja, uvoda, izreke, obrazloženja, upute o daljnjem postupanju, vlastoručnog potpisa službene osobe i otiska službenog pečata ili kvalificiranog elektroničkog potpisa ovlaštene službene osobe ili kvalificiranog elektroničkog potpisa te upute o pravnom lijeku.

Nakon evidentiranja primitka prigovora, službenik za prigovore pregledava prigovor i provjerava njegovu valjanost i osnovanost. Prigovor mora biti razumljiv i sadržavati sve što je potrebno da bi se po njemu moglo postupiti, a osobito podatke iz točke 4. ove politike te razloge zbog kojih se prigovor podnosi i dokaze koji ide u prilog prigovoru.

Prohit d.o.o. u postupku rješavanja prigovora će osigurati zaštitu osobnih i povjerljivih podataka.

Ako se na temelju podataka iz prigovora ne može postupiti jer se ne može utvrditi sadržaj prigovora, odnosno ako ne sadržavaju gornje navedene podatke, Prohit d.o.o. će pozvati podnositelja prigovora da u određenom roku, ne dužem od 8 dana, dopuni ili ispravi prigovor pismenim put na način kako se isti dostavlja. Ako podnositelj ne postupi po pisanom pozivu Prohit d.o.o. i ne dopuni ili ispravi prigovor, smatrat će se da je odustao od istoga.

Nakon što su prikupljene sve potrebne informacije, Odjel usklađenosti i pravnih poslova analizira prigovor i donosi odluku o njegovoj valjanosti u roku od 15 dana od stečenih uvjeta za postupanje po prigovoru. Kada se donese odluka o prigovoru, podnositelju prigovora se šalje obavijest o rezultatu postupka i eventualnim daljnjim koracima. Odluka odgovora na prigovor treba biti poslana odmah nakon donošenja i to poštanskim uslugama, te mailom ako je prigovor na isti način podnesen ili ako je tako zahtijevano u prigovor ili ako je tako nedvojbeno zahtijevano nakon podnošenja prigovora.

10. Sadržaj odgovora na prigovor

Uvod sadržava podatke o Prohit d.o.o. i kratku oznaku predmeta postupka.

Izreka sadržava odluku o prigovoru. Izreka mora biti kratka i određena. Izreka se može podijeliti u više točaka.

Obrazloženje sadržava kratko izlaganje zahtjeva stranke, utvrđeno činjenično stanje, razloge koji su bili odlučujući pri ocjeni pojedinih dokaza, razloge zbog kojih nije usvojen koji od prigovora podnositelja, razloge donošenja zaključaka tijekom postupka te propise na temelju kojih je riješen prigovor.

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	8 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

Uputom o pravnom lijeku stranka se obavješćuje može li protiv odgovora na prigovor pokrenuti pritužbu ili druge postupke.

Vlastoručni potpis Voditelja odjela usklađenosti i pravnih poslova i otiska službenog pečata ili kvalificiranog elektroničkog potpisa Voditelja odjela usklađenosti i pravnih poslova ili kvalificiranog elektroničkog pečata.

11. Odluke o osnovnosti prigovora

Odluke o osnovanosti su sljedeće:

Usvajanje prigovora - Odjel usklađenosti i pravnih poslova može potvrditi prigovor kao valjan, što znači da su razlozi za pritužbu utemeljeni i da je potrebno poduzeti određene korake kako bi se prigovor riješio. Takva odluka će biti odmah proslijeđena Upravi društva na daljnje postupanje;

Odbijanje prigovora - Odjel usklađenosti i pravnih poslova može odbiti prigovor ako smatra da prigovor nije valjana ili ako nema dovoljno dokaza ili informacija da bi se prigovor riješio.

12. Postupak kontrole rješavanja prigovora dužnika od strane nadležnog rukovoditelja

Kada referent rješava prigovor podnositelja, rukovoditelj, odnosno Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova, ima ključnu ulogu u nadzoru rada referenata.

Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova može pregledati prigovor dužnika kako bi se osiguralo da je pravilno strukturiran i sadrži sve potrebne informacije.

Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova može provjeriti autentičnost referenata kako bi se osiguralo da su referentne osobe stvarne i relevantne.

Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova može provjeriti relevantnost iskustva koje se navodi u prigovoru kako bi se osiguralo da je relevantno za rješavanje prigovora.

Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova može provjeriti autentičnost preporuka kako bi se osiguralo da su one autentične i relevantne.

Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova može pratiti rad referenata kako bi se osiguralo da se prigovor rješava na pravilan način.

Na temelju pregleda prigovora i rada referenata, Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova može donijeti odluku o rješavanju prigovora.

Voditelj usklađenosti i pravnih poslova može komunicirati s dužnikom kako bi mu pružio informacije o rješavanju prigovora.

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	9 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova može pratiti rezultate rješavanja prigovora kako bi se osiguralo da je prigovor riješen na pravilan način.

Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova potpisuje odgovore na prigovor vlastoručnim potpisom i otiskom službenog pečata ili kvalificiranim elektroničkim potpisom ili kvalificiranog elektroničkog pečata Voditelja odjela usklađenosti i pravnih poslova prilikom čega vrši kontrolu nad radom referenta i cijelim postupkom po prigovoru.

13. Praćenje postupanja po prigovorima dužnika

Voditelj odjela usklađivanja i pravnih poslova radi redovite analize s ciljem pravodobnog i učinkovitog prepoznavanja i otklanjanja bilo kojeg problema koji se ponavlja i upućuje na učestalost prigovora u određenom području što uključuje ispitivanjem uzroka pojedinačnih prigovora dužnika radi utvrđivanja temeljnih uzroka zajedničkih pojedinim vrstama prigovora dužnika, razmatranjem njihova mogućeg utjecaja i na druge procese, uključujući one na koje se prigovori izravno ne odnose i ispravljanjem uočenih temeljnih uzroka pojedinih vrsta prigovora dužnika, kada je to moguće.

14. Način i rokovi izvještavanja o prigovorima dužnika za interne potrebe

Voditelj odjel usklađenosti i pravnih poslova dužan je izvijestiti upravu Prohit d.o.o.-a svakih šest mjeseci o broju zaprimljenih podnesenih prigovora dužnika, broju usvojenih prigovora i broju odbijenih prigovora. Voditelj odjela usklađenosti i pravnih poslova je dužan u takom izvještaju obavijestiti Upravu o djelotvornosti nadležnih referenata u postupku rješavanja prigovora dužnika.

15. Izmjene i usklađivanja procedura za rješavanje prigovora dužnika i edukacija zaposlenika

Ova primjenjujuća Politika obavezno se revidira jednom godišnjem, u slučaju promjene općeg zakonskog i podzakonskog akta na kojem se temelji ova Politika te na službeni pismeni zahtjev Uprave društva Prohit d.o.o.

Prohit d.o.o. će osigurati da osoblje koje će provoditi nove ili revidirane procedure bude educirano i obučeno. To uključuje pružanje smjernica, treninga i podrške kako bi osoblje bilo sposobno učinkovito primjenjivati nove procedure.

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	10 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

Periodična edukacija i osposobljavanje zaposlenika koji sudjeluju u procesu zaprimanja i obrade prigovora dužnika provode se putem različitih metoda poput radionica, online tečajeva ili internih treninga. Rok za provođenje edukacija je 30 dana od revidiranja ove Politike, promjene zakonodavstva ili unutarnjih potreba unutar društva te je intencija društva da edukacije budu redovite i dovoljno česti kako bi se osigurala ažuriranost znanja i vještine službenika.

U svakom slučaju, edukacije i osposobljavanje svih zaposlenika koji sudjeluju u procesu zaprimanja i obrade prigovora dužnika provode se putem različitih metoda poput radionica, online tečajeva ili internih treninga provest će se najmanje jednom godišnje.

Nakon implementacije revidiranih odluka, rukovodeća osoba za proceduru rješavanje prigovora protiv dužnika kontinuirano će pratiti primjenu novih procedura i prikupljati povratne informacije od referenata.

Prohit d.o.o. će osigurati da će s ovom Politikom rješavanje prigovora dužnika biti upoznat svaki njegov zaposlenik koji je uključen u proces zaprimanja i obrade prigovora dužnika putem odgovarajućih kanala unutarnje komunikacije.

16. Način pristupa podacima:

Prohit d.o.o. će osigurati da za svaku tražbinu na koji se prigovor dužnika odnosi budu dostupni svi potrebni podaci iz evidencije prigovora. U evidencije prigovora uključuje kronološki redoslijed podnesenih prigovora, način i učestalost komunikacije s dužnicima, vrstu mjera koje su ponuđene, suradnju i komunikaciju od strane dužnika te uspješnost ponuđenih mjera. Podnositelji prigovora u svakom trenutku mogu podnijeti zahtjev za izdavanje podataka iz evidencije vezano za svoje prigovore. Podnositelji prigovora svoje zahtjeve za izdavanje podataka iz evidencije dostavlja u pisanim obliku putem pošte ili elektroničkom poštom na e-mail adresu info@prohit.hr. Prohit d.o.o. će na potpune i razumljive zahtjeve odgovoriti u roku 5 dana od primitka zahtjeva. U posebno složenijim situacijama, taj rok može biti produžen, ali dužnik mora biti obaviješten o razlozima produženja i novom roku za odgovor.

17. Pružanje informacija

Postupak rješavanja prigovora dužnika uključuje pružanje različitih informacija dužniku kako bi se osiguralo da je prigovor pravilno razumljiv i postavljen na njegov zahtjev. Podnositelj zahtjeva bit će informiran na njegov zahtjev ili pri potvrđivanju prigovora dužnika, a vezano za postupak rješavanja prigovora o sljedećim podacima navedenim u daljnjem tekstu.

Podnositelj prigovora se prvo pruža potvrda primitka prigovora. Ova potvrda uključuje datum primitka prigovora, broj prigovora i informaciju o tome koji je odjel primio prigovor.

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	11 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o postupku rješavanja prigovora, uključujući rokove, korake u postupku, i tko će biti uključen u rješavanje prigovora što osigurava transparentnost i omogućava podnositelju prigovora da pravilno razumije kako će se prigovor riješiti.

Podnositelj prigovora se pružaju kontakt informacije za osobe koje su odgovorne za rješavanje prigovora što omogućava dužniku da se obrati odgovornim osobama ako ima dodatnih pitanja ili treba dodatne informacije o prigovoru.

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o njegovim pravima u postupku rješavanja prigovora, uključujući pravo na pristup informacijama, pravo na prigovor, i pravo na pritužbu što osigurava da dužnik zna svoja prava i može ih koristiti ako je to potrebno.

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o relevantnim pravilima i propisima koji se primjenjuju na postupak rješavanja prigovora.

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o različitim mogućnostima rješavanja prigovora, uključujući mogućnost pregovora, medijacije, arbitraže, i sudskog postupka.

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o mogućim posljedicama rješavanja prigovora, uključujući moguće troškove, gubitak prava i druge posljedice.

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o pravilima o tajnosti u postupku rješavanja prigovora, uključujući pravila o zaštiti povjerljivih informacija i pravila o tajnosti postupka. Ovo osigurava da dužnik zna kako će se njegove informacije koristiti i kako će biti zaštićene.

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o pravu na pristup informacijama koje su relevantne za postupak rješavanja prigovora. Ovo osigurava da dužnik zna kako može dobiti informacije koje mu mogu biti potrebne za rješavanje prigovora.

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o pravu na prigovor i kako to pravo može koristiti u postupku rješavanja prigovora.

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o pravu na pravni lijek i kako to pravo može koristiti u postupku rješavanja prigovora.

Podnositelj prigovora se pružaju informacije o različitim mogućnostima komunikacije u postupku rješavanja prigovora, uključujući mogućnost komunikacije putem e-pošte, telefona, faksa, pošte i osobno.

18. Dostavljanje izvješća Hrvatskoj narodnoj banci

Prohit d.o.o. će osigurati uvid u evidencije prigovora dužnika te dostavu zatraženi podataka i izvješća Hrvatskoj narodnoj banci po podnesenom zahtjevu bez daljnjeg odgađanja.

PROHIT		Verzija:	1.0
		Str./Uk.str.:	12 / 12
Društvo:	PROHIT d.o.o.		
Dokument:	Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika		

19. Prijelazne i završne odredbe

Ova Politika o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika stupa na snagu 1. ožujka 2024.

Zagreb, 26.02.2024. godine

PROHIT d.o.o.