

Temeljem Odluke o politikama i praksama priitaka povezanim s pružateljima bankovnih usluga i/ili usluga potrošačima (NN106/2018 od 30.11.2018.g.) u vezi sa Zakonom o potrošačkom kreditiranju (NN br. 52/16)

dana 30.04.2019.g. Uprava Društva MEDIA KONCEPT DIZAJN d.o.o. (dalje: kreditni posrednik) određuje:

POLITIKU UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA/PRIGOVORIMA KLIJENATA

Uvodni dio

Politika upravljanja

pritužbama/prigovorima clijenata (dalje: Politika) definira opća pravila i načela u postupanju i upravljanju sa prigovorima/pritužbama clijenata, vodeći se pritom pozitivnim zakonskim propisima uključujući posebice:

Zakon o potrošačkom kreditiranju

Zakon o kreditnim institucijama

Zakon o zaštiti potrošača

Zakon o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova

Smjericama HNBA za rješavanje pritužbi/prigovora kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet i institucija za elektroički novac (dalje Smjernice.

Područje primjene

Politika se primjenjuje na pritužbe/prigovore svih clijenata fizičkih ili pravnih osoba u odnosu na uslugu koju mu pruža kreditni posrednik.

Cilj Politike je propisati i ujednačiti postupanje po pritužbama/prigovorima svih clijenata kreditnog posrednika, definirati i povjeriti poslove rješavanja pritužbi/prigovora odgovornoj osobobi kreditnog posrednika (direktor) koja je i ovlaštena osoba za upravljanje pritužbama/prigovorima, te način odgovaranja, evidentiranja i izvješćivanja o zaprimljenim pritužbama/prigovorima.

Definiranje pojmova:

Kreditni posrednik: MEDIA KONCEPT DIZAJN d.o.o.

Usluge kreditnog posrednika: podrazumjevaju se sve usluge koje se odnose na kreditnog posrednika u pomoćnoj ulozi definirane Zakonom o potrošačkom kreditiranju (NN br. 52/16), Zakona o kreditnim institucijama (NN 102/15) i Pravilnika o odobrenju za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja (NN br. 14/10 i 16/13),

Podnositelj pritužbe/prigovora: su potrošači su fizičke ili pravne osobe za koju se smatra da ima pravo na to da kreditni posrednik razmotri njihovu pritužbu/prigovor i/ili koja je već podnjela pritužbu/prigovor.

Pritužba/prigovor: pisana izjava koja sadrži nezadovoljstvo u svezi pružene usluge kreditnog posrednika.

Ovlaštena osoba za upravljanje pritužbama/prigovorima: je direktor društva koji je i zakonski ovlaštena osoba za zastupanje društva, a koja će po potrebi odrediti i druge osobe za upravljanje pritužbama/prigovorima po potrebi.

Način i postupak podnošenja prigovora

U slučaju da klijent kreditnog posrednika smatra da je kreditni posrednik povrijedio neko pravo klijenta ili prekršio neku svoju obvezu, odnosno ako smatra da mu je povrijeđeno neko pravo koje njemu pripada može podneti pritužbu/prigovor kreditnom posredniku koji mora biti u pisanom obliku. Kreditni posrednik neće razmatrati anonimne pritužbe/prigovore.

Pisana pritužba/prigovor podnosi se na trajnom mediju u pisanom obliku na jedan od slijedećih načina:

osobno u poslovnim prostorijama kreditnog posrednika,

poštom na adresu sjedišta kreditnog posrednika Ante Pandakovića 11, 10 000 Zagreb,

elektroničkom poštom na adresu info@media-koncept-dizajn.hr,

telefaksom broj +385 1 6150 448.

Sadržaj pritužbe/prigovora:

Ime i prezime, ako je fizička osoba, a ako je pravna osoba onda naziv tvrtke/obrta

Detaljan opis sadržaja pritužbe/prigovora odnosno okolnosti i činjenice koje su dovele do nezadovoljstva klijenta odnosno povrede prava klijenta

Adresu klijenta, elektroničku adresu za dostavu odgovora

Postupak rješavanja pritužbi/prigovora

Kreditni posrednik dužan je izdati potvrdu klijentu kojom potvrđuje primitak pritužbe/prigovora ako je isti predan u poslovnim prostorijama kreditnog posrednika. U slučaju da je pritužba/prigovor poslan elektronskim putem ili poštom klijent je dužan čuvati poslanu elektronsku poštu ili potvrdu s povratnicom jer kreditni posrednik za pritužbe/prigovore upućene elektronskim putem ili poštom ne izdaje potvrde o primitku.

Po zaprimanju pritužbe/prigovora kreditni posrednik će po ovlaštenoj osobi odmah poduzeti sve potrebne radnje radi analize i utvrđivanja osnovanosti prigovora, te najkasnije u roku od 15 dana od zaprimanja dostaviti očitovanje na pritužbu/prigovor a ako to nije u mogućnosti učiniti u naprijed navedenom roku kreditni posrednik će u istom roku dostaviti očitovanje iz kojeg razloga to nije u mogućnosti učiniti i odrediti u kojem roku će to biti.

Ukoliko se pokaže da predmeta pritužba/prigovor se ne odnosi direktno na uslugu kreditnog posrednika već na financijsku instituciju sa kojom kreditni posrednik ima sklopljen ugovor kreditni posrednik će be zodgađanja o tome obavijestiti klijenta i financijsku instituciju te uputiti klijenta da pritužbu/prigovor odmah bez odgađanja uputi financijskoj instituciji.

Kreditni posrednik se obvezuje uspostaviti posebne alate za hitnu komunikaciju sa financijskim institucijama radi prikupljanja svih potrebnih i opravdanih dokaza u svrhu rješavanja pritužbi/prigovora klijenata.

Nakon što obradi sve relevantne činjenice, odgovorna osoba za rješavanje pritužbi/prigovora će uz eventualne konzultacije s odgovarajućim vanjskim suradnicima/financijskim institucijama izraditi odgovor na pritužbu/prigovor.

U svom odgovoru na pritužbu/prigovor kreditni posrednik će komunicirati jasno i razumljivim jezikom.

Kreditni posrednik upoznat će potrošača sa njegovim daljnjim pravom da u slučaju daljnjeg nezadovoljstva po primljenom odgovoru na pritužbu/prigovor ima mogućnost obratiti se:

Udruzi za zaštitu potrošača

Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili drugom tijelu koje je određeno za alternativno rješavanje sporova u skladu s člankom 22. Zakona o alternativnom rješavanju sporova (NN 32/19)

Hrvatska narodna banka ili Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga kao regulatorna tijela.

Praćenje procesa i postupanja po pritužbama/prigovorima

Kreditni posrednik redovito provodi analizu podataka u vezi s postupanjem po pritužbama/prigovorima s ciljem prepoznavanja i rješavanja bilo kojeg problema koji se pojavljuje ili ponavlja, odnosno koji je sustavan kao i uočavanja mogućih pravnih i operativnih rizika. U tom smislu ovlaštena osoba vrši analizu pojedinačnih pritužbi/prigovora radi prepoznavanja glavnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama pritužbi/prigovora, razmatra njihov utjecaj na druge postupke odnosno proizvode i usluge na koje se pritužba/prigovor izravno ne odnose.

Kreditni posrednik uspostavlja registar pritužbi/prigovora koji sadrži osnovne podatke o podnositelju pritužbi/prigovoru, kratiki opis sadržaja pritužbe/prigovora, datum zaprimanja, kratki sadržaj odgovora, datum slanja odgovora, uz arhiviranje cijelokupne dokumentacije svake pritužbe/prigovora.

Ovlaštena osoba nadalje zadužena je za:

uspostavljanje i vođenje registra pritužbi/prigovora

arhiviranje dokumentacije

praćenje vremena i procesa rješavanja pritužbi/prigovora pazeći na propisane rokove

brine se da postupak i rezultat rješavanja pritužbi/prigovora bude zakonit i pravedan

predlaže mjere za otklanjanje uzroka pritužbi/prigovora

dostavlja potrebna izvješća nadležnim institucijama u zakonskim rokovima

Završne odredbe

Izmjene i dopune ove Politike obavezne su u pisanoj formi.

Obaveza upoznavanja zaposelnika s ovim dokumentom je Uprava Društva.

Ova Politika stupa na snagu danom donošenja i objavom iste na oglasnoj ploči kreditnog posrednika odnosno dostavom elektronskim putem svim zaposenicima.

MEDIA KONCEPT DIZAJN d.o.o.

J



Media Koncept Dizajn d.o.o.
Ante Pandakovića 11
10000 ZAGREB

Direktorica

Andrijana Jurić Stanković

Andrijana Jurić Stanković