

Temeljem Smjernica HNBa za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva iz siječnja 2019. Uprava Libertas inženjering plus d.o.o. sa sjedištem u Mata Vodopića 9 , upisanog u sudski registar Trgovačkog suda u Dubrovniku MB 02739291 donijela je 26.02.2019. godine slijedeću :

ODLUKU O RJEŠAVANJU PRIGOVORA KLIJENATA

Opće odredbe

Članak 1.

Ovom Odlukom o politikama i praksama primitaka propisuju se odredbe za rješavanje prigovora klijenata iz područja koje se odnosi na posredovanje sukladno Zakonu o stambeno-potrošačkom kreditiranju i stambenim kreditima (u daljnjem tekstu: Odluka).

Upravljanje prigovorima

Članak 2.

Libertas inženjering plus d.o.o. kao ovlaštenu posrednik sukladno Zakonu o stambeno-potrošačkom kreditiranju i stambenim kreditima imenuje osobu koja će biti odgovorna za upravljanje prigovorima na način da omogućuje pravedno i objektivno uređivanje okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora kao i prepoznavanje i otklanjanje mogućih sukoba interesa.

Evidencija prigovora

Članak 3.

Libertas inženjering plus d.o.o. uspostaviti će evidenciju prigovora i kontinuirano ju ažurirati.

Evidencija će sadržavati: datum primitka prigovora, ime i prezime klijenta-podnositelja prigovora, kratak sadržaj prigovora, datum slanja odgovora na prigovor.

Obveza izvješćivanja

Članak 4.

Libertas inženjering plus d.o.o. će na temelju uspostavljene evidencije prigovora dostavljati izvješća Hrvatskoj narodnoj bančin na njezin zahtjev i kvartalno banci sa kojom ima sklopljen ugovor o suradnji.

Taj izvještaj će obuhvaćati broj prigovora zaprimljenih u određenom razdoblju razvrstanih prema kriterijima HNBa i kriterijima banke sa kojom Libertas inženjering plus d.o.o. ima potpisan ugovor.

Na zahtjev HNBa Libertas inženjering plus d.o.o. će dostaviti i informacije o načinu rješavanja prigovora te izvadak iz evidencije prigovora.

Interno praćenje rješavanja prigovora

Članak 5.

Libertas inženjering plus d.o.o. će redovito provoditi analizu podataka u vezi s rješavanjem prigovora radi prepoznavanja i otklanjanja bilo kojeg problema koji se ponavlja kao i uočavanja mogućih pravnih i operativnih rizika. To se može provoditi npr: analizom uzroka pojedinačnih prigovora, razmatranjem njihovog mogućeg utjecaja i na druge procese ili proizvode, te ispravljanjem uočenih temeljnih uzroka pojedinih vrsta prigovora kada je to moguće.

Pružanje informacija

Članak 6.

Libertas inženjering plus d.o.o. će na zahtjev klijenta pružiti klijentu pisane informacije o postupku rješavanja prigovora.

Libertas inženjering plus d.o.o. će objaviti pojedinosti o postupku rješavanja prigovora u obliku brošure i/ili na internetskoj stranici. Pružit će jasne, točne i ažurne informacije o postupku rješavanja prigovora što uključuje pojedinosti o tome kako podnijeti prigovor (sadržaj prigovora i kontakt osobu kome se prigovor podnosi), te proceduru rješavanja prigovora (očekivano vrijeme rješavanja prigovora).

Odgovaranje na prigovore

Članak 7.

Libertas inženjering plus d.o.o. će prikupiti i ispitati sve važne dokaze i informacije u svezi s prigovorom, komunicirat će sa klijentom razumljivim jezikom na što jednostavniji način.

Kod rješavanja prigovora komunicirat će sa bankom sa kojom ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji i po potrebi zajednički će odgovoriti podnositelju prigovora, najkasnije u roku od 15 radnih dana od dana primitka prigovora.

Nadzor HNBa

Članak 8.

Kreditni posrednik dužan je u postupku nadzora HNBa i drugim osobama ovlaštenim za nadzor omogućiti uvid i pregled cjelokupne dokumentacije (primljenih i riješenih prigovora) te im dati njihove preslike i dostaviti i druge podatke i dokumentaciju potrebnu pri provođenju nadzora.

Završne odredbe

Na sve odnose, prava i obveze koji nisu regulirani odredbama ove Odluke primjenjuju se odredbe Smjernica HNBa za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva iz siječnja 2019. .

Ovaj Odluka stupa na snagu danom donošenja.

Direktor

