Temeljem odredbe članka 17. stavak 9. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (NN 155/2023), Odluke HNB-a o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika (NN 11/2024), odluke Ministarstva financija o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika, SVEA EKONOMI d.o.o., Zagreb, OIB: 17863542417, (u daljnjem tekstu: Obveznik) 12.veljače 2024. donosi sljedeća

PRAVILA I PROCEDURE ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA DUŽNIKA

Pojmovi korišteni u ovim pravilima i procedurama za rješavanje prigovora dužnika (dalje u tekstu: Interne politike) imaju sljedeće značenje:

- Odjel – organizacijska jedinica u SVEA EKONOMI d.o.o.. Za potrebe ovih pravila i procedura podrazumijeva Odjel pozivnog centra i Odjel pravne naplate, a iznimno i odjel usklađivanja propisa
- Zakon - Zakon o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (NN 155/2023)
- Obveznik – podrazumijeva trgovačko društvo SVEA EKONOMI d.o.o., Zagreb, OIB: 17863542417, čija je osnovna djelatnost financiranje komercijalnih poslova, uključujući izvozno financiranje na osnovi otkupa s diskontom i bez regresa dugoročnih nedospjelih potraživanja osiguranih financijskim instrumentima (engl. Forfeiting) te djelatnost pružanja usluga vezanih uz poslove kreditiranja: prikupljanje podataka, izrada analiza i davanje informacija o kreditnoj sposobnosti pravnih i fizičkih osoba koje samostalno obavljaju djelatnost.
- Dužnik - Podnositelj zahtjeva/prigovora na postupanje Obveznika suprotno odredbama Zakona
- Osoba ovlaštena za rješavanje prigovora – pravnik, voditelj usklađivanja propisa
- Prigovor – pismena opaska/pritužba dužnika na postupanje Obveznika
- Za potrebe ovih Internih politika primijeniti će se definicije pojmova iz Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (NN 155/2023)

DIO 1. - OPĆE INFORMACIJE

SVRHA

Ovim se internim politikama propisuju pravila i procedure za rješavanje prigovora dužnika kojima se osigurava evidentiranje i obrada prigovora te se definiraju postupci i aktivnosti zaposlenika Obveznika koji su uključeni u proces zaprimanja i obrade prigovora dužnika i vođenje evidencije prigovora.

Ove Interne politike usklađene su s odredbama Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (NN 155/2023, dalje u tekstu: Zakon) i Odlukom HNB-a o sadržaju procedura za rješavanje prigovora dužnika.

Sukladno ovim Internim politikama dužni su postupati svi zaposlenici Obveznika koji rade na poslovima vezanim za evidentiranje i obradu prigovora dužnika.

SADRŽAJ PRAVILNIKA

Dio 1. Pravilnika sadrži opće informacije koje se tiču rješavanja prigovora dužnika

Dio 2. Pravilnika opisuje podjelu nadležnosti za rješavanje prigovora dužnika

Dio 3. Pravilnika odnosi se na način komunikacije, komunikacijske kanale i dostavu podataka dužnika nužnih za rješavanje prigovora

Dio 4. Pravilnika opisuje način evidentiranja prigovora i sadržaj i vođenje evidencije prigovora kao i kriterije razvrstavanja prigovora

Dio 5. Pravilnika opisuje način i rokove za obavještavanje i rješavanje prigovora dužnika te postupke pripreme odgovora na prigovor

Dio 6. Pravilnika opisuje postupak kontrole rješavanja prigovora i način i rokove izvještavanja o prigovorima za interne potrebe

Dio 7. Pravilnika opisuje način izmjene i usklađivanja procedura za rješavanje prigovora dužnika i način provođenja edukacija i osposobljavanja zaposlenika Obveznika uključenih u proces zaprimanja i obrade prigovora dužnika

Dio 8. Pravilnika navodi što može biti predmet prigovora dužnika po Zakonu

Dio 9. Pravilnika opisuje korake u postupanja po prigovoru dužnika

Dio 10. Pravilnika opisuje evidentiranje i kontrolu obrade zaprimljenih prigovora

Dio 11. Pravilnika sadrži priloge/predloške

DIO 2. - PODJELA NADLEŽNOSTI ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA DUŽNIKA

Obveznik se organizacijski sastoji od 8 Odjela, a od kojih se prema organizaciji rada, njihovom djelokrugu, sistematizaciji i vrsti poslova sukladno Pravilniku o organizaciji sistematizaciji radnih mjesta Obveznika, 2 Odjela bave poslovima koja se neposredno tiču obrade predmeta dužnika i komunikacije sa dužnikom, a to su Odjel Pozivnog centra i Odjel Pravne naplate.

U obradi predmeta u kojima je pokrenut sudski postupak ili kada se radi o složenom prigovoru, mogu sudjelovati i Odvjetnička društva kao vanjski suradnici s kojima Obveznik ima sklopljene Ugovore o pružanju odvjetničkih usluga.

Nakon zaprimanja, potvrde primitka prigovora dužnika te identifikacije dužnika i predmeta za koji je pristigao prigovor, osoba ovlaštena za rješavanje prigovora, proslijedit će prigovor Odjelu nadležnom za određenu vrstu prigovora ovisno o sadržaju samog prigovora dužnika sa zahtjevom za očitovanjem o postupanju i dokaza i informacija potrebnih za provjeru navoda iz prigovor.

Po zaprimanju zahtjeva za očitovanje Voditelj nadležnog Odjela Obveznika ili zaposlenik Odjela Pravne naplate provjeriti će sva postupanja po predmetu te dostaviti osobi ovlaštenoj za rješavanje prigovora kronologiju postupanja po određenom predmetu i očitovati se vezano za pojedini predmet.

Odjel Pravne naplate osobi ovlaštenoj za prigovore dostavlja relevantnu dokumentaciju za sastav očitovanja na prigovor. Odjel Pravne naplate vrši provjeru statusa predmeta s vanjskim Odvjetničkim društvom Obveznika ukoliko postoji sudski ili ovršni postupak za predmet u kojem Obevznika zastupa i postupak vodi vanjsko Odvjetničko društvo Obveznika. Voditelji odjela Obveznika i/ili Odjel Pravne naplate ukoliko je potrebno u svrhu očitovanja, provjeravaju s prethodnim vjerovnikom informacije o predmetu. Zaposlenici Odjela Pravne naplate osobi ovlaštenoj za prigovore dostavljaju sve zaprimljene informacije i dokumentaciju za predmet zaprimljene od vanjskog Odvjetničkog društva obveznika i/ili prethodnog vjerovnika kao i drugu relevantnu dokumentaciju za sastav očitovanja na prigovor.

Odjel administracije vrši provjeru financijskog dijela potraživanja na zahtjev osobe ovlaštene za prigovor ukoliko se prigovor odnosi na financijski dio potraživanja i dostavlja osobi ovlaštenoj za prigovore očitovanje, informacije i dokumentaciju vezane za financijski dio potraživanja. Odjel administracije provjerava s prethodnim vjerovnikom informacije o financijskom dijelu potraživanja te sve zaprimljene informacije i dokumentaciju za predmet zaprimljene od prethodnog vjerovnika dostavlja osobi ovlaštenoj za prigovore.

Nakon provjere svih relevantnih dokaza i informacija vezano za konkretan predmet i navode prigovora odnosno po zaprimanju traženog očitovanja, osoba ovlaštena za rješavanje prigovora pismenim putem poslat će obrazloženi odgovor dužniku jasno se izražavajući da li je prigovor osnovan ili ne.

Kada određeni predmet vodi Odvjetničko društvo, u dogovoru s osobom ovlaštenom za rješavanje prigovora, obrazloženi odgovor dužniku može dostaviti i Odvjetničko društvo po punomoći Obveznika.

U slučaju da osoba ovlaštena za rješavanje prigovora nije u mogućnosti zaprimiti prigovor u obradu, bilo iz poslovnih razloga ili odsutnosti s posla iz privatnih razloga, prigovor dužnika zaprimiti će u obradu njezin zamjenik ili voditelj Odjela Obveznika.

Kod složenih prigovora potrebno je zajednički odlučiti o sadržaju odgovora na prigovor odnosno u odluci trebaju sudjelovati i osoba ovlaštena za rješavanje prigovora, voditelji Odjela i Odvjetničko društvo.

Sve odgovore na prigovor koji se šalju na adresu podnositelja prigovore potpisuje direktor kao ovlaštena osoba Obveznika. Sve odgovore na prigovore koji se dostavljaju elektroničkim putem dostavljaju se podnositelju prigovora sa službenih e-mail adresa Obveznika.

DIO 3. – NAČIN KOMUNIKACIJE, KOMUNIKACIJSKI KANALI I DOSTAVA PODATAKA DUŽNIKA

Obveznik odnosno radnici Obveznika mogu komunicirati s dužnikom na način koji je ugovoren po pojedinom ugovoru o kreditu uključujući i drugi prijavljeni način komunikacije i to isključivo radnim danom u razdoblju od 8 do 20 sati.

Obveznik je omogućio dužnicima podnošenje pisanog prigovora, bez naknade, putem pošte na adresu: SVEA EKONOMI d.o.o., 10000 Zagreb, Ulica Damira Tomljanovića Gavrana 11, putem elektroničke pošte na adresu: prigovori@sveaekonomi.hr i putem internetske stranice: www.sveaekonomi.hr popunjavanjem forme obrasca za podnošenje prigovora.
Obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora dužnika Obveznik je na jasan, vidljiv i čitljiv način istaknuo u svojim poslovnim prostorijama i na internetskoj stranici Obveznika, a koja sadrži sljedeće informacije:

„Obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora dužnika

Sukladno odredbama članka 17. i članka 60. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja(NN 155/23) SVEA EKONOMI d.o.o., kao kupac kredita i kupac drugog potraživanja te kao pružatelj usluge servisiranja kredita i drugog potraživanja, obavještava Vas o načinu podnošenja pisanog prigovora.

Pisani prigovor možete podnijeti putem:

- *pošte na adresu: SVEA EKONOMI d.o.o., 10000 Zagreb, Ulica Damira Tomljanovića Gavrana 11*
- *elektroničke pošte na adresu: prigovori@sveaekonomi.hr*
- *internetske stranice: www.sveaekonomi.hr popunjavanjem forme obrasca za podnošenje prigovora*

Potvrdu primitka prigovora zaprimiti ćete najkasnije u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

Molimo Vas da u pisanom prigovoru navedete sljedeće informacije:

- *ime i prezime*
- *oib*
- *oznaku kredita ili drugog potraživanja*
- *adresu elektroničke pošte ili poštansku adresu na koju želite zaprimiti potvrdu primitka i odgovor na prigovor*

Na Vaš prigovor ćemo se očitovati u zakonskom roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, ako postoje razlozi na koje ne možemo utjecati, očitovati ćemo se na Vaš prigovor u roku duljem od 15 dana, ali ne dulje od 35 dana od dana zaprimanja prigovora, a o čemu ćete biti obaviješteni."

Od dužnika koji nije dostavio sve podatke potrebne za identifikaciju dužnika i predmeta za koji je prigovor upućen, odmah po primitku prigovora zatražit će se dodatni podatci kao što su: ime i prezime, oib, broj kredita ili oznaka drugog potraživanja te adresa za dostavu pismenog odgovora na prigovor.

Kod usmenih prigovora dužnik će se uputiti da podnese prigovor pisanim putem, ako spornu situaciju nije moguće odmah riješiti usmenim putem.

Obveznik ne odgovara na anonimne prigovore.

DIO 4. – NAČIN, SADRŽAJ I VOĐENJE EVIDENCIJE PRIGOVORA I KRITERIJI RAZVRSTAVANJA PRIGOVORA

Evidencija prigovora dužnika vodi se u elektronskom i u fizičkom obliku. U fizičkom obliku prigovori dužnika evidentiraju se zajedno sa pripadajućim odgovorom dužniku i to po datumu zaprimanja prigovora.

U elektronskom obliku vodi se evidencija prigovora dužnika koja sadrži podatke o:

- datumu zaprimanja prigovora
- načinu zaprimanja prigovor (komunikacijski kanal)
- podnositelju prigovora – dužniku
- broju predmeta/ugovor o neprihodonosnom kreditu ili ugovora drugog potraživanja
- adresi za dostavu odgovora
- broju prigovora iz određenog predmeta
- tipu prigovora(jednostavan, složen)
- kratki opis prigovora
- sadržaj prigovora
- sudionicima pripreme odgovora
- mjeri koja je ponuđena dužniku
- suradnji i načinu komunikacije dužnika
- ocjeni uspješnosti ponuđenih mjera dužniku
- razlozima i datumu obavijesti o kašnjenju odgovora (ako je primjenjivo)
- osnovanosti prigovora
- datumu slanja odgovora
- kratkom opis odgovora
- popisu dokaza koji su dostavljeni uz odgovor
- naznaku odnosi li se prigovor na neprihodonosne kredite ili drugo potraživanje

Svaki prigovor se registrira u Evidenciji prigovora dužnika, koji se nalazi kao Prilog 2. u 4. dijelu ovog Pravilnika (Evidencija prigovora dužnika).

Po primitku prigovora dužnika, osoba ovlaštena za rješavanje prigovora, pored identifikacije dužnika i predmeta za koji je prigovor zaprimljen, mora naznačiti:

- Tip prigovora (jednostavan, složeni, ostalo);
- datum na koji je prigovor zaprimljen;
- podsjetnik 13-tog dana od dana zaprimljenog prigovora;
- datum na koji je potrebno poslati odgovor na prigovor - u roku od 15 dana od datuma primitka odnosno kod postojanja razloga na koje se ne može utjecati u roku od 35 dana od datuma primitka prigovora, a u kojem slučaju je potrebno evidentirati i datum slanja obavijesti o kašnjenju odgovora na prigovor s navedenim razlozima kašnjenja.

DIO 5. – NAČIN I ROKOVI OBAVJEŠTAVANJA I RJEŠAVANJA PRIGOVORA I POSTUPCI PRIPREME ODGOVORA NA PRIGOVOR

Obveznik odnosno osoba ovlaštena za rješavanje prigovora ili njezin zamjenik odnosno voditelj Odjela ili Odvjetničko društvo koje zastupa Obveznika, ovisno o kakvom se prigovoru radi(jednostavni ili složeni), dostaviti će odgovor na prigovor dužniku putem elektroničke pošte ili putem pošte na adresu koju je dužnik naveo u svom prigovoru kao adresu za dostavu pismenog odgovora.

Obveznik će odmah, a najkasnije u roku od pet radnih dana od dana zaprimanja prigovora potvrditi primitak istoga i obavijestiti dužnika očekivanom roku za zaprimanje odgovora na prigovor odnosno da će odgovor zaprimiti u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora i to pisanim putem na dostavljenu adresu za dostavu.

Iznimno, u slučajevima kada se odgovor ne može dostaviti dužniku u zakonski propisanom roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, Obveznik će dužniku dostaviti obavijest u navedenom roku s navođenjem razloga za kašnjenje odgovora kao i napomenom da će konačan odgovor primiti najkasnije u roku od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

U svakoj obavijesti dužniku Obveznik će naznačiti i mogućnost podnošenja pritužbe nadzornom tijelu – Hrvatskoj narodnoj banci, odnosno u slučaju da se radi o drugim potraživanjima, koja nisu nastala iz neprihodonosnih kredita, naznačiti će da se može podnijeti pritužba Financijskom inspektoratu pri Ministarstvu financija.

Obveznik će prije sastavljanja odgovora na prigovor dužnika prikupiti sve bitne informacije, dokaze, dokumentaciju na temelju kojih će utvrditi osnovanost prigovora kako u cjelini tako i svake pojedine primjedbe iz prigovora.

Na temelju cjelokupnog stanja predmeta, postupanja po predmetu, starosti predmeta, socijalnog i financijskog statusa dužnika (ako je moguće isto provjeriti), Obveznik će razmotriti daljnje mogućnosti rješavanja predmeta dužnika te mu iste ponuditi u pismenom odgovoru na prigovor ili će ga uputiti na sudsko rješavanje spora.

Obveznik će u odgovoru, kada procijeni da je to potrebno, dužnika uputiti na savjetovanje o dugu ili socijalnim službama.

Obveznik će se očitovati na sve primjedbe iznesene u prigovoru, a ako to nije moguće, Obveznik će u odgovoru detaljno informirati dužnika o svome stajalištu i daljnjim mogućnostima koje nudi dužniku u svrhu rješavanja problema dugovanja.

Obveznik obrađuje prigovore dužnika i šalje dužniku odgovor bez naknade, a troškovi koji nastanu prikupljanjem dokaza i informacija za odgovor na prigovor ne ulaze u strukturu duga.

Općenito, davanje informacija i/ili poduzimanje radnji povodom bilo kakvih zahtjeva dužnika Obveznik ne naplaćuje.

DIO 6. – KONTROLE RJEŠAVANJA PRIGOVORA I INTERNA IZVIJEŠĆA O PRIGOVORIMA

U svrhu praćenja postupanja po prigovorima dužnika Obveznik će provoditi redovite analize s ciljem pravodobnog i učinkovitog prepoznavanja i otklanjanja bilo kojeg problema koji se ponavlja i upućuje na učestalost prigovora u odnosu na određeno područje postupanja prema dužnicima i tražbinama, a koje ili ne bi bilo u skladu sa Zakonom ili ne bi bilo prilagođeno problematici pojedinačnog slučaja.

U provođenju navedenih analiza prigovora dužnika Obveznik osobito vrši:

- Ispitivanje uzroka pojedinačnih prigovora dužnika radi utvrđivanja temeljnih uzroka zajedničkih pojedinim vrstama prigovora dužnika
- Razmatranje njihovog mogućeg utjecaja i na druge procese, uključujući i one ne koje se prigovori izravno ne odnose
- Ispravljanje uočenih temeljnih uzroka pojedinih vrsta prigovora dužnika kada to okolnosti dopuštaju

Analiza prigovora dužnika provodi se dva puta godišnje tijekom jedne poslovne godine od strane osobe ovlaštene za rješavanje prigovora. Revizijom pristiglih prigovora za pojedine tražbine iz neprihodonosnih kredita radi se selekcija po sadržaju osnovanih prigovora u odnosu na odredbe Zakona. Nakon provedene selekcije i analize grupiranih prigovora u odnosu na određene odredbe Zakona pristupa se proceduri istrage uzroka uloženih prigovora po određenoj grupi. Revizijom pristiglih prigovora za pojedine tražbine iz ostalih potraživanja radi se selekcija po sadržaju osnovanih prigovora u odnosu na odredbe Zakona. Nakon provedene selekcije i analize grupiranih prigovora u odnosu na određene odredbe Zakona pristupa se proceduri istrage uzroka uloženih prigovora po određenoj grupi.

Osoba ovlaštena za rješavanje prigovora napraviti će, najmanje dva puta godišnje, interno izvješće o zaprimljenim prigovorima i odgovorima na prigovore dužnika u obliku Evidencije koja čini sastavni dio ovog pravilnika uz dodatna obrazloženja kod složenih prigovora ako je potrebno.

DIO 7. – IZMJENE I USKLAĐIVANJA PROCEDURA PRIGOVORA I PROVOĐENJE EDUKACIJA

Osoba ovlaštena za rješavanje prigovora, a uzevši u obzir broj prigovora koji se zaprime u rad, najmanje jednom godišnje revidirati će pravila i procedure upravljanja prigovorima opisane u ovom pravilniku te po potrebi predložiti izmjene i/ili dopune.

Obveznik će provoditi interne edukacije i osposobljavanje zaposlenika koji su uključeni u proces zaprimanja i obrade prigovora dužnika najmanje jednom godišnje kao i osigurati im vanjske edukacije u vidu stručnih seminara.

DIO 8. - PREDMET PRIGOVORA DUŽNIKA SUKLADNO ZAKONU

Zakon uređuje odnos Obveznika i dužnika te propisuje što je u tom odnosu dopušteno, a samim time i što može biti predmet prigovora dužnika u slučaju nepoštivanja zakonskih odredbi od strane Obveznika:

- Dopušteno je komunicirati s dužnikom na način koji je ugovoren po pojedinom ugovoru o kreditu uključujući i drugi prijavljeni način komunikacije,
- Komunikaciju s dužnikom dopušteno je obavljati isključivo radnim danom (subota,nedjelja i radni dan koji je određen kao neradni dan propisom kojim se uređuju blagdani, spomendani i neradni dani u Republici Hrvatskoj), i to u razdoblju od 8:00 do 20:00 sati
- Nije dopušteno kontaktirati dužnika više od jednom tijekom istog mjeseca za isti ugovor o neprihodonosnom kreditu, osim iznimno:
  - Ako se dužnika obavještava da će Obveznik pokrenuti postupak radi prisilne naplate
  - Ako se dužnika obavještava da Obveznik odustaje od naplate
  - Ako se dužnika kontaktira s obvezujućom ponudom/nagodbom kojom mu se nudi umanjenje duga i/ili obročna otplata duga
  - Ako dužnik da izričiti pisani pristanak da ga se može kontaktirati više od jednom tijekom istog mjeseca za isti ugovor o neprihodonosnom kreditu.
- Nije dopušteno kontaktirati dužnika na radnom mjestu
- Nije dopušteno kontaktirati poslodavca dužnika bez izričitog pisanog pristanka dužnika
- Nije dopušteno posjećivati dužnika u njegovom domu bez izričitog pisanog pristanka dužnika
- Obveznik je dužan, kao kupac kredita, nakon svakog sklapanja ugovora o kupoprodaji neprihodonosnog kredita, a prije prve naplate duga, ali i kad god to dužnik zatraži, dostaviti obavijest sa podacima i dokumentacijom propisanom čl.14. Zakona.

DIO 9. - KORACI U POSTUPANJU PO PRIGOVORU DUŽNIKA (Shema u Prilogu 5):

- Zaprimanje prigovora dužnika – putem pošte,e-maila ili obrasca na internetskoj stranici Obveznika
- Potvrda primitka prigovora – automatski odgovor na e-mail ili slanje potvrde putem pošte u roku od 5 dana od primitka prigovora
- Identifikacija dužnika i predmeta – ako dužnik šalje prigovor sa nepotvrđene domene - e-mail adrese ili ako šalje prigovor koji nije osobno potpisan odnosno poslan je putem zakonskog zastupnika, ali bez dostavljene punomoći ili postoje neki drugi opravdani razlozi za sumnju u identitet dužnika ili njegovog punomoćnika potrebno je poduzeti razumne mjere za provjeru identiteta odnosno potvrdu ovlasti za zastupanje. Npr. zatražiti od dužnika dodatne podatke

pomoću kojih ga je moguće identificirati (npr. datum rođenja i OIB) odnosno od zakonskog zastupnika zatražiti valjanu punomoć za zastupanje

- Pregled sadržaja, upis u evidenciju i slanje zahtjeva nadležnom Odjelu - osoba rkrješavanje prigovora analizira je li prigovor jednostavan ili složeni prigovor, odnosno da li isti sadržava samo jednu primjedbu ili ima više primjedbi vezano za kršenje Zakona ili nekih drugih pozitivnih zakoskih propisa, je li obrazložen, razumljiv i sl.. Evidentira primarne podatke o prigovoru i prosljeđuje prigovor nadležnom Odjelu na očitovanje.
- Pribavljanje dokaza i informacija – podrazumijeva pribavljanje očitovanja voditelja Odjela i/ili Odjela koji vodi predmet te relevantnih dokaza i informacija u odnosu na primjedbe iz prigovora – kronologija postupanja po predmetu.
- Odlučivanje o osnovanosti – osoba ovlaštena za rješavanje prigovora, a nakon prikupljenih svih dokaza i informacija, odlučuje o osnovanosti prigovora.
- Sastavljanje odgovora na prigovor – osoba ovlaštena za rješavanje prigovora sastavlja odgovor u kojem se očituje o svakoj primjedbi dužnika i jasno obrazlaže stav Društva i upućuje dužnika o mogućnostima rješavanja dugovanja, a o čemu obavještava osobu nadležnu za zastupanje Društva i potpisivanje odgovora.
- Dostava odgovora dužniku – odgovor se dostavlja dužniku u zakonskom roku, a na način i na adresu koji je predložio dužnik u svom prigovoru.
- Evidentiranje prigovora i odgovora na prigovor – nakon slanja odgovora na prigovor vrši se dopuna elektronske evidencije prigovora i pohranjuju se fizički dokumenti vezani za prigovor na konkretan predmet.

DIO 10 - EVIDENTIRANJE I KONTROLA OBRADE ZAPRIMLJENIH PRIGOVORA

Obveznik je uspostavio vođenje i ažuriranje evidencije prigovora, na dosljedan i kontinuiran način, sukladno svom opsegu poslovanja i vrstama usluga koje pruža.

Svaka zaprimljena pritužba uključujući cjelokupnu korespondenciju i komunikaciju s podnositeljem pritužbe, kao i dokaz o obavijesti podnositelju pritužbe (dokaz o slanju odgovora) evidentiraju se u elektronskom obliku kod Obveznika. Za to je formiran Registar prigovora na serveru Obveznika koji sadrži osnovne podatke o svakom prigovoru, a posebno: podatke o Podnositelju prigovora (ime i prezime ili naziv Podnositelja prigovora), opis prigovora (kratak sadržaj prigovora), datum zaprimanja prigovora, odgovor na prigovor, datum odgovora kao i arhiviranje cjelokupne pripadajuće dokumentacije u elektronskom obliku.

Pritužbe zaprimljene poštom se nakon obrade arhiviraju u registratore i čuvaju u Arhivi Obveznika.

Rok čuvanja evidencije prigovora je najmanje 5 godina.

Za čuvanje dokumentacije o pritužbama i mjerama koje su temeljem njih poduzete zadužena je osoba ovlaštena za rješavanje prigovora.

Osoba ovlaštena za rješavanje prigovora, u suradnji s drugim relevantnim organizacijskim jedinicama Obveznika, najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće priprema izvješće o zaprimljenim i riješenim reklamacijama i primjedbama klijenata te predlaže rješenja otklanjanja uočenih propusta ili pogrešaka.

Prigovori se rješavaju u skladu s internom organizacijom Obveznika, relevantnim propisima i internim aktima Društva koji uređuju postupanje i način upravljanja prigovora te prava, obveze i odgovornosti Obveznika u postupku upravljanja prigovorima.

DIO 11. – PRILOZI/PREDLOŠCI

PRILOG 1 – OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PISANOG PRIGOVORA

Obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora dužnika

Sukladno odredbama članka 17. i članka 60. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja(NN 155/23) SVEA EKONOMI d.o.o., kao kupac kredita i kupac drugog potraživanja te kao pružatelj usluge servisiranja kredita i drugog potraživanja, obavještava Vas o načinu podnošenja pisanog prigovora vezano za kršenje odredbi navedenog Zakona.

Pisani prigovor možete podnijeti putem:

- *pošte na adresu: SVEA EKONOMI d.o.o., 10000 Zagreb, Ulica Damira Tomljanovića Gavrana 11*
- *elektroničke pošte na adresu: prigovori@sveaekonomi.hr*
- *internetske stranice: www.sveaekonomi.hr popunjavanjem forme obrasca za podnošenje prigovora*

Potvrdu primitka prigovora zaprimiti ćete najkasnije u roku od 5 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

Molimo Vas da u pisanom prigovoru navedete sljedeće informacije:

- *ime i prezime*
- *oib*
- *oznaku kredita ili drugog potraživanja*
- *adresu elektroničke pošte ili poštansku adresu na koju želite zaprimiti potvrdu primitka i odgovor na prigovor*

Na Vaš prigovor ćemo se očitovati u zakonskom roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, ako postoje razlozi na koje ne možemo utjecati, očitovati ćemo se na Vaš prigovor u roku duljem od 15 dana, ali ne dulje od 35 dana od dana zaprimanja prigovora, a o čemu ćete biti obaviješteni.

SVEA EKONOMI

PRILOG 2 – EVIDENCIJA PRIGOVORA DUŽNIKA

Rn.Br.	Datum zaprimanja	Način zaprimanja	Podnositelj prigovora	Broj predmeta /ugovora	Adresa za dostavu odgovora	Broj prigovora iz određenog predmeta	Tip prigovora (jednostavan, složen)	Kratki opis prigovora	Sadržaj prigovora	Sudionici pripreme odgovora	Mjera koja je ponuđena	Suradnja i komunikacija dužnika	Ocjena uspješnosti mjera	Razlozi i datum obavijesti o kašnjenju u odgovora	Osnovanost prigovora	Datum slanja odgovora	Kratki opis odgovora	Popis dokaza dostavljenih uz odgovor	Vrsta potraživanja

PRILOG 3 – DOPIS ZA POJAŠNJENJE PRIGOVORA

Poštovani/a g./gđa. _____ (Dužnik)

Predmet: Vaš prigovor na postupanje po predmetu_____

Dana _____ zaprimili smo Vaš prigovor na postupanje po gore naznačenom predmetu.

Odjel Obveznika zadužen za rješavanje Vašeg prigovora preuzeo je Vaš prigovor u obradu, a kao bi ispravno i cjelovito odgovorio na Vaš prigovor, potrebne su nam još sljedeće informacije;

_____

_____

_____

Ukoliko nam ne dostavite tražene dokaze i/ili informacije nećemo moći donijeti obrazloženi odgovor na prigovor.

Ako imate dodatnih pitanja ili nedoumica u bilo kojem trenutku tijekom tog vremena, obratite nam se putem sljedećih kontakt podataka:

- *adresa e-pošte Obveznika: prigovori@sveaekonomi.hr;*
- *poštanska adresa Obveznika: Ulica Damira Tomljanovića - Gavrana 11, Zagreb.*

S poštovanjem,

SVEA EKONOMI d.o.o.

PRILOG 4 – OBAVIJEST O RAZLOZIMA KAŠNJENJA ODGOVORA NA PRIGOVOR

Poštovani/a g./gđa. _____ (Dužnik)

Predmet: Vaš prigovor na postupanje po predmetu_____

Pregledom Vašeg prigovora smo utvrdili kako je riječ o složenom prigovoru te isti zahtijeva pribavu i opsežno pretraživanje velikog broja dokaza i informacija, kako onih u fizičkom obliku tako i podataka pohranjenih u elektroničkom obliku. S obzirom da ti dokumenti mogu sadržavati osobne podatke ne samo o Vama nego i o drugim dužnicima, biti će potrebno dodatno vrijeme da provedemo odgovarajuće analize i provjere radi utvrđenja točnih podataka. (ili navesti neki drugi razlog na koji Obveznik ne može utjecati, a radi kojega ne može dostaviti odgovor na prigovor u zakonskom roku od 15 dana od dana primitka prigovora).

Stoga rješavanje Vašeg prigovora zahtijeva ulaganje dodatnog vremena te ćemo morati produžiti rok za dostavu odgovora na prigovor kako bi Vam mogli pružiti obrazloženi prigovor s točnim informacijama. Namjeravamo odgovoriti na Vaš zahtjev najkasnije u roku od 35 dana od dana zaprimanja Vašeg prigovora, a ako bude moguće, nastojati ćemo odgovoriti i ranije.

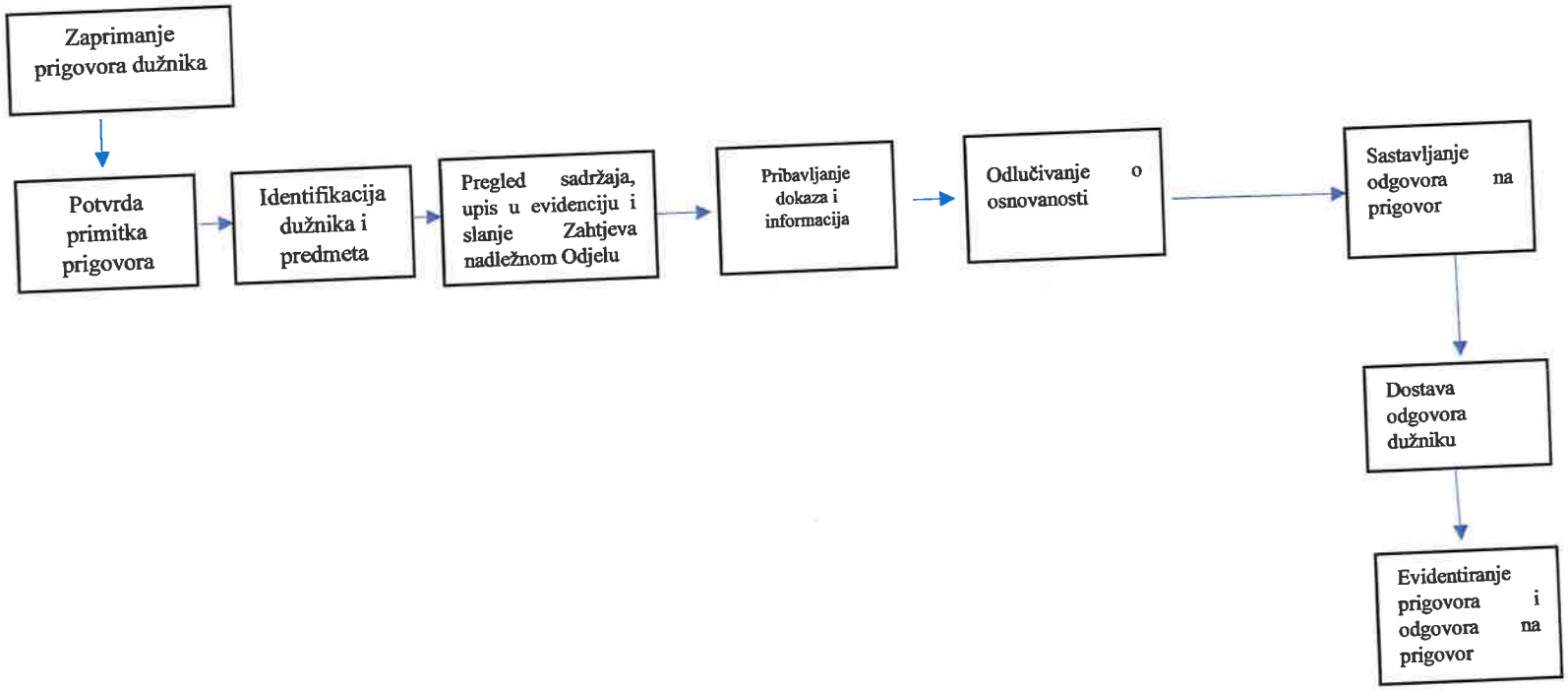
Ako imate dodatnih pitanja ili nedoumica u bilo kojem trenutku tijekom tog vremena, obratite nam se putem sljedećih kontakt podataka:

- *adresa e-pošte Obveznika: prigovori@sveaekonomi.hr;*
- *poštanska adresa Obveznika: Ulica Damira Tomljanovića - Gavrana 11, Zagreb.*

S poštovanjem,

SVEA EKONOMI d.o.o.

PRILOG 5 – SHEMA ODLUČIVANJA VEZANO ZA POSTUPANJE PO PRIGOVORU



PRILOG 6 – KONTROLNI POPIS RADNJI U PROCESU POSTUPANJA PO PRIGOVORU

Jesu li dužnici obaviješteni o zaprimanju prigovora i o roku u kojemu će dobiti odgovor na prigovor odnosno produljenju roka za prigovor iz opravdanih razloga?

Je li potvrđen identitet dužnika i predmeta u trenutku kad je prigovor zaprimljen?

Je li prigovor upućen u rad nadležnom Odjelu?

Jesu li prilikom obrade prigovora poduzete sve odgovarajuće mjere i radnje odnosno da li su ispitane sve okolnosti pojedinog predmeta i da li su pribavljeni svi važni dokazi i informacije potrebni za odgovor na prigovor?

Je li odgovor dužniku poslan razumljivom obliku koji se uobičajeno koristi u poslovnom dopisivanju uz uporabu jednostavnog i razumljivog izričaja?

Je li uzet u obzir vremenski okvir za odgovor na prigovor?

Jesu li uzeti u obzir uvjeti za postupanje po složenim zahtjevima koji su potrebni za davanje odgovora (konzultacija više Odjela, pribavljanje stručnog mišljenja Odvjetničkog ureda i sl.)?

Je li prigovor ispravno evidentiran u odgovarajuće evidencije, kao i odgovor na prigovor?

Je li dužnik u odgovoru na prigovor obaviješten o daljnjim mogućnostima koje mu stoje na raspolaganju za alternativno ili sudsko rješavanje spora?

SVEA EKONOMI d.o.o.

SVEA EKONOMI d.o.o.
Zagreb

Dejan Petričko, direktor

INFO

Ova Pravila i procedure rješavanja prigovora dužnika biti će dostupna svim radnicima Obveznika na intranet stranici Obveznika, a posebno će biti pojedinačno dostavljena voditeljima Odjela nadležnih za rješavanje prigovora dužnika kao i vanjskim zastupnicima Obveznika (Odvjetničkim uredima) na njihove e-mail adrese i/ili na njihov zahtjev u fizičkom obliku.

Ova pravila i procedure stupaju na snagu s danom donošenja.

Povijest promjena:

Verzija	Datum	Izradio
1.1.	15.4.2024.	Ovlaštena osoba Društva
1.2.	10.4.2025.	Ovlaštena osoba Društva
1.3.	6.6.2025.	Ovlaštena osoba Društva
1.4.	4.6.2026.	Ovlaštena osoba Društva