

HOME POINT ADRIA d.o.o.  
Društvo upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Rijeci  
MBS: 040484933  
Sjedište: Put Dolcu 8a, 51260 Crikvenica  
Poslovnica: Vinodolska 27, 51260 Crikvenica  
OIB: 05694922654

## POLITIKA UPRAVLJANJA PRIGOVORIMA

### 1. Uvod

Ovom Politikom upravljanja prigovorima propisuju se pravila za zaprimanje, obradu, rješavanje, evidentiranje i praćenje prigovora potrošača u poslovanju društva Home Point Adria d.o.o., kreditnog posrednika ovlaštenog od Hrvatske narodne banke (HNB). Ovom Politikom propisana je obveza kreditnog posrednika da jasno, vidljivo i čitljivo ima istaknutu obavijest o načinu podnošenja prigovora potrošača u svojim poslovnim prostorijama i na mrežnoj stranici, a u skladu s člankom 10., stavkom 4. Zakona o zaštiti potrošača.

Politika je izrađena u skladu sa:

- Smjernicama Hrvatske narodne banke za rješavanje prigovora,
- Zakonom o zaštiti potrošača,
- Zakonom o potrošačkom kreditiranju (ZPK),
- Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju (ZSPK),
- svim pripadajućim podzakonskim aktima.

Cilj ove Politike je propisati i ujednačiti postupanje po prigovorima svih klijenata društva Home Point Adria d.o.o., definirati i povjeriti poslove rješavanja prigovora odgovornim osobama unutar društva, odrediti ovlaštenu osobu za upravljanje prigovorima te utvrditi način zaprimanja, obrade, odgovaranja, evidentiranja i izvješćivanja o zaprimljenim prigovorima.

### 2. Postupak podnošenja prigovora

Potrošač može prigovor podnijeti na sljedeće načine:

- Osobno u poslovnim prostorijama društva: Vinodolska 27, 51260 51260 Crikvenica

- Poštom na adresu sjedišta: Put Dolcu 8a, 51260 Crikvenica
- Elektroničkom poštom: [info@homepointadria.hr](mailto:info@homepointadria.hr)
- Hrvatskoj poštanskoj banci d.d. (HPB):

Hrvatska poštanska banka d.d.

Adresa: Jurišićeva 4, 10000 Zagreb

E-mail: [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr)

Službenik za zaštitu osobnih podataka: [dpo@hpb.hr](mailto:dpo@hpb.hr)

Prigovor mora sadržavati:

- datum podnošenja
- ime i prezime / naziv podnositelja
- opis prigovora
- kontakt podatke

Ukoliko je prigovor nepotpun, Home Point Adria d.o.o. zatražit će od podnositelja prigovora njegovu dopunu. Ako podnositelj prigovora ne dostavi traženu dopunu u roku od 15 dana od dana zaprimanja zahtjeva za dopunom, smatrat će se da je odustao od prigovora.

Anonimni prigovori neće se razmatrati.

### 3. Proces rješavanja prigovora

Ako klijent podnese prigovor usmeno u poslovnici društva Home Point Adria d.o.o., isti će se, kad god je to moguće, pokušati riješiti odmah po zaprimanju. Ukoliko rješavanje nije moguće u trenutku usmenog kontakta, klijenta će se uputiti na podnošenje prigovora u pisanom obliku. Nakon zaprimanja pisanog prigovora, isti se prosljeđuje ovlaštenoj osobi unutar društva nadležnoj za njegovo rješavanje.

U slučaju da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke za postupanje, od podnositelja će se zatražiti njegova dopuna. Rok za rješavanje prigovora počinje teći od trenutka zaprimanja potpune dokumentacije i svih potrebnih informacija.

Home Point Adria d.o.o. u pravilu dostavlja odgovor na prigovor putem kanala kojim je prigovor zaprimljen ili na kontakt adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru. Na prigovore

odgovara se u roku od 15 (petnaest) dana. U slučaju nepotpunog prigovora, rok počinje teći nakon dopune. U odgovoru na zaprimljeni prigovor biti će jasno navedena informacija o ocjeni osnovanosti prigovora potrošača.

Ukoliko klijent nije zadovoljan odgovorom, može se obratiti:

- Hrvatskoj narodnoj banci (HNB)
- Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
- Udrugama za zaštitu potrošača

#### **4. Evidentiranje prigovora**

Evidencija prigovora vodi se u elektroničkom obliku i fizičkom obliku, te sadržava podatke o podnositelju prigovora, sadržaju te datumu podnošenja prigovora, eventualnim dopunama prigovora, datumu odgovora na prigovor, te podatak o tome je li prigovor ocijenjen kao osnovan ili neosnovan.

Osoba ovlaštena za upravljanje prigovorima odrediti će se Odlukom. Ukoliko Odluka ne bude donešena, za upravljanje prigovorima odgovoran je direktor.

Ovlaštena osoba sastavlja periodična izvješća o pritužbama/prigovorima za potrebe izvještavanja prema HNBu, sukladno čl. 309 Zakona o kreditnim institucijama.

#### **5. Izvješćivanje**

Društvo vodi evidenciju i izrađuje izvješća prema zahtjevima regulatora (HNB).

#### **6. Interno praćenje**

Analiziraju se uzroci prigovora i poduzimaju mjere za poboljšanje poslovanja.

## 7. Pružanje informacija

Informacije su dostupne:

- u poslovnici
- na web stranici

POLITIKA STUPA NA SNAGU DANOM DONOŠENJA 09.03.2026.

Zadnja promjena 24.04.2026.