

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).

Politika je izrađena u skladu sa:

- Smjericama 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

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 poslovnicu 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.

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 te datumu odgovora na prigovor.

Svi prigovori sadrže:

- datum zaprimanja
- podatke o podnositelju
- opis prigovora
- datum odgovora
- status rješavanja

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.