

## OBAVIJEST O NAČINU PODNOŠENJA PISANOG PRIGOVORA

Sukladno članku 17. i članku 60. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (NN 155/23), Društvo Prima Solvent d.o.o. vam omogućuje podnošenje prigovora kako je opisano u nastavku.

### Način podnošenja prigovora

#### Putem dopisa

na adresu sjedišta društva Prima Solvent d.o.o., Gradišćanska 32, 10000 Zagreb, s naznakom da se radi o prigovoru, bilo da je isti poslan poštom ili zaprimljen direktno u našim poslovnim prostorijama.

#### Putem maila

[prigovori@primasolvent.hr](mailto:prigovori@primasolvent.hr)

#### [Putem web obrasca](#)

Prigovor podnositelja podnesen Društvu treba sadržavati najmanje slijedeće podatke:

- osobne podatke Podnositelja prigovora (ime i prezime fizičke osobe, odnosno naziv tvrtke pravne osobe),
- adresu/sjedište Podnositelja prigovora,
- OIB,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet

Prigovora podnositelja, te dokaz osnovanosti Prigovora podnositelja.

Ako prigovoru prilažete dokumentaciju, istu možete poslati putem dopisa ili e-maila.

Po

primitku prigovora šaljemo potvrdu o primitku putem kanala komunikacije kojim je prigovor zaprimljen.

U slučaju podnošenja prigovora putem e-maila ili web obrasca, uz ulaznu poštu obavezno

provjerite i mapu neželjene pošte kako ne bi ste propustili poslanu potvrdu o primitku prigovora.

---

Nastavno na čl. 7. Odluke o sadržaju procedura za rješavanje prigovora podnositelja dužnika ovisno o prigovoru možemo dostaviti Proceduru za rješavanje prigovora

dužnika kojom se osigurava evidentiranje i obrada prigovora dužnika - na zahtjev podnositelja prigovora.

---

### **Način rješavanja prigovora**

Sve zaprimljene dopise naznačene kao prigovor, analizirat ćemo, evidentirati i obraditi sukladno proceduri. Odgovor na prigovor za koji je zaprimljena potpuna dokumentacija dostavit ćemo u roku od 15 dana.

Ponekad zbog objektivnih razloga na koje nije bilo moguće utjecati nije moguće odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana. O tome ćemo vas obavijestiti i navesti razloge kašnjenja odgovora na prigovor, kao i navesti rok do kojega ćete primiti konačan odgovor.

Komunikacija prilikom rješavanja vašeg prigovora odvijat će se na hrvatskom jeziku uz korištenje jednostavnog i razumljivog jezika.

### **Nepotpuni prigovor**

Nepotpunim prigovorom će se smatrati ako nedostaje neki od identifikacijskih podataka na temelju kojih bi sa sigurnošću mogli utvrditi vaš identitet.

U tom slučaju zatražit ćemo od vas dodatna pojašnjenja ili nadopunu s jasnom naznakom sadržaja koji nedostaje. Nakon vaše povratne informacije i dostavljene dopune sadržaja, rok od 15 dana za odgovor na vaš prigovor ponovo počinje teći.

### **Što ako niste zadovoljni rješenjem prigovora?**

Istražite dodatne mogućnosti.

Ako rješenje prigovora ne bude onakvo kakvo ste očekivali, možete nam se povratno javiti i tražiti da ga ponovno razmotrimo ili možete:

### **Neprihodonosni krediti**

ako se radi o ugovoru o kupoprodaji neprihodonosnog kredita (kupoprodaji potraživanja od

banaka) uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, na adresu: Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb, odnosno mailom na adresu [neprihodonosni.kreditihnb.hr](mailto:neprihodonosni.kreditihnb.hr)

### **Druga potraživanja**

ako se radi o drugim potraživanjima osim neprihodonosnih kredita kao što su potraživanje telekoma, komunalnih usluga i dr., uputiti pritužbu Ministarstvu financija, Financijskom inspektoratu, na adresu: Zagreb, Ulica grada Vukovara 72.

### **Kako i zašto obrađujemo osobne podatke koje nam dostavite prilikom podnošenja prigovora?**

Osobni podaci koje dostavite prilikom podnošenja prigovora potrebni su nam kako bi mogli identificirati tko je podnio prigovor (ime i prezime, OIB i adresa) te kako bi mogli odgovoriti na vaš prigovor (ime i prezime, OIB, adresa i/ili e-mail, broj računa/ugovora).

Dakle, svrha obrade navedenih osobnih podataka je odgovaranje na vaš prigovor, na temelju zakonske obveze koja je propisana Zakonom o načinu uvjetima i postupku servisiranja

i kupoprodaje potraživanja, Zakonom o zaštiti potrošača i drugim mjerodavnim propisima koji uređuju pravo podnošenja prigovora.

U slučaju da ne dostavite podatke koji su nužni za vašu identifikaciju ili su nužni za rješavanje zaprimljenog prigovora, nažalost nećemo moći odgovoriti na isti.

Osobne podatke koje nam dostavite prilikom podnošenja prigovora možemo dostaviti određenim trećim osobama u odnosu na koje, sukladno važećim propisima, postoji zakonska obveza dostave takvih podataka (kao što su npr. HNB, Ministarstvo financija, AZOP i sl.).

Osobni podaci podnositelja i evidencija prigovora čuvaju se 5 godina od isteka godine u

kojoj je riješen prigovor. Iznimno možemo dokumentaciju povezanu uz prigovor čuvati duže

ako je to potrebno radi ispunjenja određenih zakonskih obveza, odnosno ostvarivanje određenih prava (npr. u svrhu vođenja sudskih postupaka).

Više informacija o obradi osobnih podataka od strane Prima Solvent d.o.o. možete pronaći na Politika privatnosti.

[Obrazac za prigovor](#)

