

## **OBAVIJEST**

### **o načinu podnošenja pisanog prigovora za klijente**

#### **Informacije o načinu podnošenja prigovora**

Ukoliko ste nezadovoljni uslugom poslovnog društva Sinergija projekt d.o.o.? Ili smatrate da vam je u poslovnom odnosu povrijeđeno neko pravo? Predlažemo da spornu situaciju pokušate ponajprije riješiti u izravnom usmenom obraćanju našim zaposlenicima. U većini slučajeva na taj način sporna situacija može biti riješena brzo i jednostavno, na obostrano zadovoljstvo.

Ako vam ovaj prijedlog ne odgovara ili ni nakon razgovora sporna situacija nije riješena, možete podnijeti pisani prigovor.

U nastavku su prezentirani dijelovi Politike upravljanja prigovorima relevantni za klijenta koji se tiču načina podnošenja, zaprimanja i rješavanja prigovora klijenata, a za bilo kakvu dodatnu informaciju, slobodno nam se obratite s upitom.

#### **Smjernice za podnošenje prigovora**

Prigovor treba sadržavati ime i prezime klijenta, OIB, detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te, ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor utemeljen. U slučaju da je opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, zamolit ćemo vas da prigovor upotpunite.

Kako bi međusobna komunikacija bila sigurna i transparentna pozivamo Vas da nam se prilikom obraćanja elektroničkom poštom obratite s e-mail adrese koju ste nam prethodno ustupili te koju smo pohranili u našem sustavu. Na ovaj način brinemo za sigurnost i tajnost vaših podataka.

#### **Prigovor možete podnijeti na jedan od sljedećih načina**

SINERGIJA PROJEKT d.o.o., Hermanova ulica 17/N, 10 000 Zagreb ili [morana.crnko@sinergijaprojekt.hr](mailto:morana.crnko@sinergijaprojekt.hr)

#### **Što se događa nakon podnošenja prigovora?**

Odgovor na vaš prigovor biti će realiziran u zakonski definiranih rokova. U slučajevima kompleksnijih prigovora, ili kad rješavanje uključuje treću stranu (npr., banku), rješavanje može trajati dulje od očekivanog te vas molimo za razumijevanje.

#### **Što napraviti u slučaju da niste zadovoljni rješenjem prigovora?**

Ako ste nezadovoljni odgovorom ili rješenjem poslovnog društva na uloženi prigovor i smatrate da ponovljeni kontakt s istim neće doprinijeti rješenju nastale situacije možete o navedenom obavijestiti Hrvatsku narodnu banku na adresu:

HRVATSKA NARODNA BANKA, Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb ili [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr)

Također, ako niste zadovoljni konačnim rješenjem prigovora, možete, ovisno o slučaju, uputiti prigovor sljedećim tijelima: Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, internet adresa: [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr) ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke.