

sno Odlukom o financiranju najamnine ovisno o tome koja okolnost je povoljnija za podnositelja zahtjeva koji ostvaruje pravo na temelju Zakona o obnovi u slučaju promjene oznake oštećenja zgrade.

## XII.

Sredstva za provedbu ove Odluke osigurana su u Državnom proračunu Republike Hrvatske za 2024. godinu i projekcijama za 2025. i 2026. godinu na poziciji Ministarstva prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine.

## XIII.

Za provedbu ove Odluke zadužuje se Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine.

## XIV.

Danom stupanja na snagu ove Odluke prestaje važiti Odluka o financiranju organiziranog privremenog smještaja stradalnika potresa od 22. ožujka 2020. te 28. i 29. prosinca 2020. na području Grada Zagreba, Krapinsko-zagorske županije, Zagrebačke županije, Sisačko-moslavačke županije i Karlovačke županije (»Narodne novine«, broj 119/23.).

Postupci pokrenuti na temelju Odluke iz stavka 1. ove točke dovršit će se prema odredbama ove Odluke, ako je povoljnija za stranku.

## XV.

Ova Odluka stupa na snagu prvoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 022-03/24-04/121

Urbroj: 50301-05/14-24-1

Zagreb, 14. ožujka 2024.

Predsjednik

mr. sc. Andrej Plenković, v. r.

## MINISTARSTVO FINACIJA

513

Na temelju članka 17. stavka 13. i članka 60. stavka 10. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (»Narodne novine«, broj 155/23.), ministar financija donosi

## PRAVILNIK

## O SADRŽAJU PROCEDURA ZA RJEŠAVANJE PRIGOVORA DUŽNIKA

## Predmet

## Članak 1.

Ovim Pravilnikom uređuje se sadržaj procedure za rješavanje prigovora dužnika kojom se osigurava evidentiranje i obrada prigovora dužnika (u daljnjem tekstu: procedura za rješavanje prigovora dužnika).

## Obveznici primjene

## Članak 2.

Odredbe ovoga Pravilnika primjenjuju se na:

– imenovanog subjekta za pružanje usluga servisiranja kredita iz članka 12. stavka 2. podstavka 1. točke c) Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (»Narodne novine«, broj 155/23., u daljnjem tekstu: Zakon);

– kupca drugog potraživanja ili njegovog zastupnika imenovanog u skladu s člankom 54. Zakona;

– pružatelja usluge servisiranja drugog potraživanja i izvoditelja usluge servisiranja drugog potraživanja u skladu sa Zakonom.

## Pojmovi

## Članak 3.

(1) Pojedini pojmovi koji se upotrebljavaju u ovom Pravilniku imaju značenje kako je uređeno Zakonom.

(2) Izrazi koji se rabe u ovom Pravilniku, a imaju rodno značenje, odnose se jednako na muški i ženski rod.

## Donošenje procedure za rješavanje prigovora dužnika

## Članak 4.

(1) Obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je donijeti proceduru za rješavanje prigovora dužnika kojom će osigurati pravedno i učinkovito upravljanje prigovorima dužnika i dužno je osigurati njezinu primjenu.

(2) Kako bi se omogućilo pravedno i objektivno utvrđivanje okolnosti koje su dovele do podnošenja prigovora dužnika te prepoznavanje i otklanjanje mogućeg sukoba interesa, obveznik iz stavka 2. ovoga Pravilnika može uspostaviti funkciju upravljanja prigovorima.

## Sadržaj procedura za rješavanje prigovora dužnika

## Članak 5.

(1) Procedurom za rješavanje prigovora dužnika, obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je definirati postupke i aktivnosti svih uključenih u proces zaprimanja i obrade prigovora dužnika.

(2) Procedura za rješavanje prigovora dužnika donosi se u pisanom obliku i mora sadržavati najmanje:

– definicije pojmova mjerodavnih za njezinu primjenu

– opis podjele nadležnosti za rješavanje prigovora dužnika između pojedinih organizacijskih jedinica i podjele nadležnosti za postupanje s prigovorima dužnika unutar pojedine organizacijske jedinice, ako je primjenjivo

– način dostave, komunikacijske kanale (neposredno, poštom ili elektroničkim putem) i podatke koje će obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika tražiti od podnositelja prigovora radi postupanja po prigovoru

– način i rokove čuvanja prigovora, odgovora na prigovor i isprava dostavljenih od strane dužnika i poslanih dužniku od strane obveznika u postupku rješavanja prigovora

– opis načina evidentiranja prigovora dužnika, sadržaj evidencije o prigovorima dužnika i način vođenja te evidencije (po vrsti, složenosti, vremenu potrebnom za rješavanje i sl.)

– kriterije za razvrstavanje prigovora dužnika prema sadržaju, učestalosti i osnovanosti

– način obavještanja i rokove za obavještanje podnositelja prigovora o zaprimljenom prigovoru te očekivanom vremenu za rješavanje prigovora

– opis načina postupanja s prigovorom dužnika i rokove za obradu i rješavanje prigovora dužnika

– postupak pripreme odgovora na prigovor dužnika, sadržaj odgovora i informaciju o osnovanosti tog prigovora

– postupak kontrole rješavanja prigovora dužnika

– način i rokove izvještavanja o prigovorima dužnika za interne potrebe

– opis načina izmjene i usklađivanja procedura za rješavanje prigovora dužnika.

(3) Procedurom za rješavanje prigovora dužnika zaprimljenih nakon prodaje potraživanja obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je osigurati da za svako potraživanje na koje se prigovor dužnika odnosi budu dostupni podaci o:

– svakom podnesenom prigovoru dužnika za to potraživanje, evidentirani kronološkim redom

– načinu i učestalosti komunikacije prema dužniku za to potraživanje

– vrsti mjere koju je ponudio dužniku radi olakšanja otplate tog potraživanja, ako je primjenjivo

– suradnji i načinu komunikacije od strane dužnika u odnosu na to potraživanje.

### *Praćenje postupanja po prigovoru dužnika*

#### Članak 6.

(1) Procedurom za rješavanje prigovora dužnika obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je propisati praćenje postupanja po prigovoru dužnika na način koji mu omogućuje provođenje redovite analize s ciljem pravodobnog i učinkovitog prepoznavanja i otklanjanja bilo kojeg problema koji se ponavlja i upućuje na učestalost prigovora u određenom području.

(2) Analizu iz stavka 1. ovoga članka obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika može provoditi primjerice:

– ispitivanjem uzroka pojedinačnih prigovora dužnika radi utvrđivanja temeljnih uzroka zajedničkih pojedinim vrstama prigovora dužnika

– razmatranjem njihova mogućeg utjecaja na druge procese, uključujući one na koje se prigovori izravno ne odnose ili

– ispravljanjem uočenih temeljnih uzroka pojedinih vrsta prigovora dužnika, kada je to moguće.

(3) Procedurom za rješavanje prigovora dužnika obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je propisati mjere i rokove koje planira poduzimati s ciljem otklanjanja utvrđenih sustavnih problema ako je analizom iz stavka 2. ovoga članka utvrdio postojanje problema koji se ponavlja.

### *Pružanje informacija*

#### Članak 7.

Procedurom za rješavanje prigovora dužnika, obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je detaljno propisati koje sve informacije daje dužniku pri potvrđivanju primitka prigovora dužnika, ali i kada to dužnik zatraži, u vezi postupka rješavanja prigovora:

– o osobi zaduženoj za zaprimanje prigovora dužnika

– očekivanom trajanju postupka za rješavanje prigovora u odnosu na vrijeme zaprimanja prigovora

– o tijeku postupka rješavanja prigovora dužnika.

### *Postupanje s prigovorima*

#### Članak 8.

(1) Procedurom za rješavanje prigovora dužnika, obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je detaljno opisati način na koji:

– postupa sa zaprimljenim prigovorom dužnika

– obrađuje pojedini prigovor dužnika

– odgovara dužniku na njegov prigovor i određuje rokove za odgovor na prigovor

– komunicira s dužnikom vezano uz njegov prigovor, uključujući i rokove za takvu komunikaciju

– obavještava dužnika o razlozima kašnjenja odgovora na prigovor i rokovima za dostavu odgovora.

(2) Opis postupanja iz stavka 1. ovoga članka mora omogućiti prikupljanje i ispitivanje svih važnih dokaza i informacija u vezi s prigovorom dužnika i mora osigurati da se pri komunikaciji s dužnikom koristi jednostavan i razumljiv jezik.

(3) Opis postupanja koji uređuje odgovor na prigovor dužnika, mora, za slučaj da odgovor na prigovor ne ispunjava u potpunosti zahtjeve podnositelja prigovora, sadržavati:

– obvezu da se podnositelja prigovora u pisanom obliku detaljno informira o stajalištu obveznika iz članka 2. ovoga Pravilnika vezanom uz njegov prigovor i

– obvezu obavještavanja podnositelja prigovora o daljnjim mogućnostima koje mu stoje na raspolaganju za alternativno ili sudsko rješavanje spora.

(4) U opisu postupanja koji uređuje odgovor na prigovor dužnika, obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika mora, u slučaju da dužnik nije zadovoljan odgovorom, propisati obvezu unošenja u odgovor upute o pravu na podnošenje pritužbe Ministarstvu financija, Financijskom inspektoratu (u daljnjem tekstu: Financijski inspektorat).

### *Izvjestavanje*

#### Članak 9.

Obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je osigurati da vođenje evidencije prigovora dužnika propisano procedurom za rješavanje prigovora dužnika omogućuje dostavljanje izvješća Financijskom inspektoratu, na njegov zahtjev (o broju zaprimljenih prigovora ili po nekom drugom primjenjivom kriteriju).

### *Dostupnost procedure za rješavanje prigovora dužnika*

#### Članak 10.

Obveznik iz članka 2. ovoga Pravilnika dužan je osigurati da s procedurom za rješavanje prigovora dužnika budu upoznati svi uključeni u proces zaprimanja i obrade prigovora dužnika.

### *Završna odredba*

#### Članak 11.

Obveznici iz članka 2. ovoga Pravilnika dužni su uskladiti svoje poslovanje i svoje procedure za rješavanje prigovora s odredbama ovoga Pravilnika u roku od trideset dana od dana stupanja na snagu ovoga Pravilnika.

### *Stupanje na snagu*

#### Članak 12.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu prvog dana od dana objave u »Narodnim novinama«.

Klasa: 011-01/24-04/1

Urbroj: 513-08-01/103-24-1

Zagreb, 6. ožujka 2024.

Ministar financija  
**dr. sc. Marko Primorac**, v. r.