

Upravljanje prigovorima

Kontakt:

Za Vaše prigovore se možete obratiti pismenim putem na adresu:

*HETA d.o.o. Sarajevo
Compliance
Emerika Bluma 1
71 000 Sarajevo*

ili putem E - maila na adresu:

kenan.ibrakovic@heta-asset-resolution.ba

Proces:

- Kupci i potencijalni kupci mogu besplatno podnijeti prigovore.
- Prigovori će biti razmotreni i primit će se bez nepotrebnog odgađanja.
- Svi prigovori bit će prosljeđene pravnom odjelu bez nepotrebnog odlaganja.
- U saradnji sa pravnim odjelom prigovori će se ispitivati kompetentno, marljivo i nepristrasno te će se ocjenjivati pravedno, dosljedno i brzo.
- Nakon službenog dostavljanja pravnom odjelu:
 - podnositelj prigovora bit će obaviješten o daljnjem postupanju sa prigovorom na jeziku koji razumije, a to uključuje npr. informacije o očekivanom vremenskom okviru za rješavanje prigovora ako je moguće / predvidivo
 - odgovor na prigovor bit će dostavljen podnositelju prigovora u razumnom roku i - ako je izvodivo - uključujući obrazloženje odluke i informacije o daljim mogućnostima, što uključuje posebno moguće alternativne mogućnosti rješavanja prigovora i mogućnost građansko - pravnog postupka.
- Upravljanje prigovorima bit će dokumentovano.
- Prigovori će se (ako su opravdani i / ili mogući) tretirati na povjerljiv način.

Contact:

Complaints can be submitted in writing to:

HETA d.o.o. Sarajevo
Compliance
Emerika Bluma 1
71 000 Sarajevo

or via Email to:

kenan.ibrakovic@heta-asset-resolution.ba

Process:

- Customers and potential customers can file complaints at no charge.
- Complaints will be reviewed and their receipt will be acknowledged without undue delay.
- All complaints will be forwarded to the Legal Department without undue delay.
- In collaboration with the Legal Department complaints will be investigated competently, diligently and impartially and assessed fairly, consistently and promptly.
- After an official sign-off from the Legal Department:
 - the complainant will be informed about the further handling of the complaint in a clearly, plain language that is easy to understand. This includes i.a. information about the expected time frame to handle the complaint if possible/foreseeable.
 - the answer to the complaint will be communicated to the complainant in a reasonable time and manner and - if feasible - include an explanation of the decision and information about further options, which includes in particular possible alternative dispute resolution options and the possibility to take civil action.
- The handling of the complaint process will be documented.
- Complaints will (if justified and/or possible) be treated confidentially.