

## Politika postupanja s prigovorima

### 1. Svrha i cilj Politike postupanja sa žalbama

M Plus BPTO d.o.o. posvećena je da svojim klijentima pruži usluge i proizvode visoke kvalitete, razumijevanju i odgovaranju na potrebe i brige naših kupaca i klijenata.

**Svrha** ove politike je pružiti smjernice o tome kako M Plus BPTO d.o.o. zaprima i obrađuje prigovore upućene u vezi sa poslovnim aktivnostima i odnosima sa kupcima i klijentima.

**Cilj** ove politike je da se proces rješavanja prigovora odrađuje na efikasan, djelotvoran i profesionalan način.

U kreiranju ove politike M Plus BPTO d.o.o. nastoji osigurati da su naše procedure u skladu sa relevantnim zakonskim zahtjevima i najboljom praksom. Konkretno, ova politika je kreirana da zadovolji zahtjeve standarda ISO 10002:2018 Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Smjernice za postupanje sa prigovorima u organizaciji.

ISO 10002:2018 definira **prigovor** kao :  
*“izražavanje nezadovoljstva upućeno organizaciji, koje se odnosi na njen proizvod ili uslugu, ili na sam proces postupanja sa prigovorom, pri čemu se eksplicitno ili implicitno očekuje odgovor ili rješenje”.*

M Plus BPTO d.o.o. usvaja ovu definiciju prigovora za potrebe ove politike. Svaki pojedinac ili klijent, koji je iz bilo kog razloga nezadovoljan pruženim proizvodom ili uslugom M Plus BPTO d.o.o., može nas kontaktirati kako bi podnio prigovor u pisanoj formi

### 2. Osnovni principi za efikasno postupanje sa prigovorima

M Plus BPTO d.o.o. se pridržava vodećih principa navedenih u odjeljku 4 ISO 10002:2018

## Complaint Handling Policy

### 1. Purpose and Aim of Policy to treat Complaints

M Plus BPTO d.o.o. is dedicated to providing their customers with services and high-quality products, understanding and responding to our customers and clients' needs and care.

The Purpose of this Policy is to provide guidelines on how M Plus BPTO D.O.O. receives and processes complaints referred to in connection with business activities and relationships with customers and clients.

**The Aim** of this Policy is that the process of resolving complaints should be effective, beneficial and professional.

In creating this M Plus BPTO d.o.o. strives to ensure that our Procedures are in line with the relevant legal requirements and best practice. This Policy was created to meet the requirements of ISO 10002: 2018 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations.

ISO 10002: 2018 defines a **Complaint** as:  
*“A complaint is an expression of dissatisfaction made to an organization, related to its products or services, or the complaints handling process itself, where a response or resolution is explicitly or implicitly expected.”*

M Plus BPTO d.o.o. adopts this definition of complaint for the purposes of this Policy. Each individual or client, which for whatever reason is dissatisfied with the product or service of M Plus BPTO d.o.o., may contact us to submit a complaint in writing.

### 2. Basic Principles of Effective Complaint Handling

M Plus BPTO d.o.o. adheres to the leading principles listed in Section 4 of ISO 10002: 2018

standarda za efikasno rješavanje prigovora. Vodeći principi su sljedeći:

- **Obavještavanje** kupca i potvrde prijema prigovora
- **Dostupnost i informiranost** u vezi statusa prigovora klijenta u svakom trenutku
- **Poslovnost i efikasnost** kroz maksimalno uvažavanje potreba klijenata u procesu rješavanja prigovora
- **Objektivnost** predstavlja zahtjev da se u procesu rješavanja prigovora koriste točne, dokazive i pouzdane informacije
- **Bez naknade** - pristup procesu postupanja sa prigovorima treba biti **besplatan** za podnositelje prigovora
- **Povjerljivost** se odražava u zaštiti osobnih podataka u skladu sa zakonskim odredbama
- **Usmjerenost/fokus na korisnika**
- **Odgovornost** se odražava u postavljanju sistema odgovornosti zaposlenih u procesu postupanja sa prigovorima
- **Stalno poboljšanje** procesa u postupanju sa prigovorima putem kontinuiranog unapređenja kompetentnosti zaposlenih i unapređenju internih procedura i dokumentacije

### 3. Rješavanje prigovora

#### 3.1. Kako podnijeti prigovor

Ukoliko želite podnijeti prigovor na pružene usluge, potrebno je popuniti **Obrazac za prigovor** i poslati ga na sljedeću mail adresu: [prigovor@mplugroup.hr](mailto:prigovor@mplugroup.hr)

Ukoliko vam je potrebna pomoć prilikom podnošenja prigovora, kontaktirajte našeg Predstavnik rukovodstva za postupanje

Standards for effective complaint handling. The leading principles are as follows:

- **Customer Notice** and Acknowledging Receipt of a Customer Complaint;
- **Availability and information** regarding the status of the client's complaint at any particular moment;
- **Business and efficiency** through the maximum appreciation of clients' needs in the process of resolving complaints;
- **Objectivity** is a request that information used in the process of resolving complaints is accurate, proving and reliable;
- **No compensation** - access to the process of dealing with complaints should be **free of charge** for complainants;
- **Confidentiality** is reflected in the protection of personal data in accordance with legal regulations;
- **Direction / focus on the user;**
- **Responsibility** is reflected in the setting up of the employees' responsibility system in the process of Complaint Handling
- **Constant improvement** of the process in treating complaints through continuous improvement of employees' competencies and improving internal procedures and documentation.

### 1. Resolving Complaints

#### 3.1. How to submit a Complaint

If you want to submit a complaint relating to the services provided, you need to fill in the complaint form and send it to the following Email address: [prigovor@mplugroup.hr](mailto:prigovor@mplugroup.hr)

If you need assistance when submitting a complaint, contact our Management Representative for Complaint handling

sa prigovorima na gore navedenu mail adresu.

### 3.2. Potvrda prijema prigovora

Prijem prigovora potvrdit ćemo odmah po dospijeću maila. Prigovor ćemo nastojati riješiti u zakonom definiranom roku. Ukoliko je za rješavanje prigovora neophodno vrijeme koje je duže od zakonom definiranog roka, obavijestit ćemo podnositelja prigovora o razlozima kašnjenja u očekivanim rokovima kada će prigovor biti riješen.

### 3.3. Vaša prava u toku rješavanja prigovora

Podnositelj prigovora u svakom trenutku ima pravo biti informiran o trenutnom statusu podnijetog prigovora, na taj način što će podnijeti upit Predstavniku rukovodstva za postupanje sa prigovorima na sljedeću mail adresu: [prigovor@mplusgroup.hr](mailto:prigovor@mplusgroup.hr)

### 3.4. Rješavanje prigovora

Po prijemu prigovora, prvo ćemo utvrditi opravdanost podnijetog prigovora.

Nakon početnog ocjenjivanja prigovora, pristupa se istraživanju prigovora na osnovu svih relevantnih okolnosti i informacija u vezi sa prigovorom. Razina istraživanja treba biti primjerena ozbiljnosti, učestalosti i težini prigovora.

O ishodu rješavanja prigovora, podnositelja ćemo obavijestiti u pisanom obliku, gdje ćemo navesti koje smo sve korake poduzeli u rješavanju prigovora, kao i o svim poduzetim korektivnim radnjama (npr. dodatna obuka za agente).

## 1. Osiguranje kvalitete

Rukovodstvo M Plus BPTO d.o.o. redovno preispituje Politiku postupanja sa prigovorima. Naši procesi postupanja sa prigovorima

to the abovementioned email address.

### 3.2. Confirmation of the admission of Complaint

We will confirm the reception of the complaint immediately upon receipt of the email. We will strive to solve the complaint within the Law defined time. If the time necessary for resolving the complaint is longer than one defined by the Law, we will inform the complainant on the reasons for such delay within the expected deadlines, as well as of the time when the complaint will be resolved.

### 3.3. Your rights during the resolution of Complaints

The complainant is entitled to be informed at any time about the current status of the submitted complaint, in such way that they will submit an inquiry to the Management Representative for Complaint Handling on the following email address: [prigovor@mplusgroup.hr](mailto:prigovor@mplusgroup.hr)

### 3.4. Resolving the Complaint

Upon receipt of the complaint, firstly, we will determine the justification of the submitted complaint.

After the initial evaluation of the complaint, the research is approached based on all relevant circumstances and information regarding the complaint. The research level should be appropriate for the seriousness, frequency and severity of the complaint/s.

On the outcome of the resolution of the complaints, we will inform the complainant of the outcome in a written response, where we will state all the steps that were taken in order to resolve the complaint/s, and all corrective actions that were performed (e.g. additional Training for agents).

## 1. Quality insurance

Management M Plus BPTO d.o.o. regularly reviews the Policy of dealing with complaints.

Our processes of dealing with complaints will be periodically revised to improve our delivery

revidirat će se periodično, a sve kako bi poboljšali našu isporuku efikasnih i efektivnih rezultata u pogledu primljenih prigovora.

of efficient and effective results in terms of received complaints.

U Zagrebu, 27.02.2026.

  
Ivan Vnuk, direktor call centra

Ime i prezime, funkcija

M plus BPTO d.o.o.

Društvo