

# Politika upravljanja prigovorima klijenata društva Zagreb nekretnine d.o.o. za poslovanje nekretninama

## UVOD

Politikom upravljanja prigovorima klijenata društva Zagreb nekretnine d.o.o. za poslovanje nekretninama (u daljnjem tekstu: Politika) uređuju se opća načela i pravila upravljanja prigovorima klijenata, slijedeći pritom regulatorne zahtjeve, najviše standarde i najbolju praksu.

Primarni je cilj društva Zagreb nekretnine d.o.o. za poslovanje nekretninama (u daljnjem tekstu: ZANE) osigurati uspješno poslovanje u skladu s potrebama i očekivanjima klijenata. Stoga povratne informacije dobivene od klijenata imaju važnu ulogu u nastojanju ZANE-a da poboljša i razvija kvalitetu usluga.

## REGULATORNI OKVIR

**Regulatorni okvir upravljanja prigovorima čine sljedeći temeljni propisi:**

- Zakon o zaštiti potrošača (*NN 19/2022*)

s pripadajućim podzakonskim propisima.

U smislu ove Politike prigovor je svaka izjava nezadovoljstva koju uputi bivši, sadašnji ili potencijalni klijent ZANE-a (u daljnjem tekstu: klijent) u vezi s pružanjem pojedine usluge ZANE-a.

## POSTUPAK PODNOŠENJA PISANIH PRIGOVORA

**Pisani prigovori mogu se podnijeti na jedan od sljedećih načina:**

- osobno u središnjici ili poslovnici
- e-mailom: [zane@zane.hr](mailto:zane@zane.hr)
- poštom: Zagreb nekretnine d.o.o. za poslovanje s nekretninama, Samoborska cesta 145, zgrada J3, 4.kat, 10000 Zagreb
- putem internetske stranice: [www.zane.hr](http://www.zane.hr)

ZANE u svojim poslovnim prostorima i na web-stranici osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pisanih prigovora.

**Prigovor minimalno treba sadržavati:**

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe, odnosno naziv tvrtke ako je klijent pravna osoba)
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora.

ZANE ne odgovara na anonimne prigovore.

## POSTUPAK ZAPRIMANJA I RJEŠAVANJA PRIGOVORA TE DOSTAVE ODGOVORA NA PRIGOVOR

U slučaju da klijent podnese prigovor usmeno u središnjici ili u poslovnici ZANE, on će se pokušati riješiti odmah nakon zaprimanja. Ako spornu situaciju nije moguće riješiti odmah u usmenom kontaktu, klijenta se upućuje da u tom slučaju može podnijeti prigovor pisanim putem. ZANE će u skladu s važećim propisima klijentu izdati potvrdu o primitku prigovora zajedno s informacijom o Politici upravljanja prigovorima klijenata.

## Politika upravljanja prigovorima klijenata društva Zagreb nekretnine d.o.o. za poslovanje nekretninama

Način zaprimanja pisanog prigovora	Način potvrđivanja primitka pisanog prigovora
osobno u poslovnici centru	<ul style="list-style-type: none"><li>osobno pisanim putem</li></ul>
elektroničkom poštom	<ul style="list-style-type: none"><li>na verificiranu e-mail adresu klijenta /podnositelja prigovora odnosno na e-mail adresu s koje je upućen prigovor</li></ul>
putem web obrasca ili poštom	<ul style="list-style-type: none"><li>na verificiranu e-mail adresu klijenta /podnositelja prigovora ili poštom na adresu evidentiranu u sustavu Banke</li></ul>

U slučaju da podnositelj prigovora nije klijent ZANE-a, obavijest o zaprimljenom prigovoru šalje se na adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru, odnosno na način na koji je prigovor upućen ZANE-u.

Nakon zaprimanja prigovora on se dostavlja funkciji upravljanja prigovorima u Odjel financija, posredovanja i marketinga na daljnje postupanje.

Funkcija upravljanja prigovorima svaki prigovor po zaprimanju uvodi u Evidenciju prigovora. Evidencija prigovora sadrži datum primitka prigovora, ime i prezime/naziv podnositelja prigovora, kratak sadržaj prigovora te datum slanja odgovora na prigovor.

ZANE će na zahtjev klijenta ili pri potvrđivanju primitka prigovora pružiti klijentu pisane informacije o postupku rješavanja prigovora.

U slučaju da prigovor ne sadržava sve potrebne podatke za postupanje po njemu, podnositelja prigovora zatražit će se njegova nadopuna te će se smatrati da mu je time odgovoreno na prigovor, a nakon dostavljanja potrebne dokumentacije/podataka zakonski rok za rješavanje prigovora računat će se od tog trenutka.

ZANE će u pravilu odgovor na prigovor dostaviti na način na koji je prigovor upućen ZANE ili na način odnosno na adresu koju je podnositelj naveo u prigovoru. Ako se e-mail/poštanska adresa razlikuje od e-mail/poštanske adrese koju je podnositelj prigovora prethodno dao i verificirao ZANE-u kao svoj kontakt podatak, odgovor na prigovor ZANE će poslati na verificirani e-mail odnosno poštom na adresu evidentiranu u sustavu ZANE-a.

ZANE će prigovor rješavati sukladno važećoj proceduri upravljanja prigovorima klijenata i drugim internim aktima ZANE.

ZANE će se u skladu s važećim propisima očitovati na prigovor u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora.

## **EVIDENCIJA PRIGOVORA**

Evidencija prigovora vodi se u elektroničkom obliku u okviru Funkcije upravljanja prigovorima.

Funkcija upravljanja prigovorima svaki prigovor po zaprimanju uvodi u Evidenciju prigovora. Evidencija prigovora sadrži datum primitka prigovora, ime i prezime/naziv podnositelja prigovora, OIB-u, kratak sadržaj prigovora uz popratnu dokumentaciju, eventualnim dopunama prigovora, sadržaju odgovora te datumu odgovora na prigovor

# **Politika upravljanja prigovorima klijenata društva Zagreb nekretnine d.o.o. za poslovanje nekretninama**

## **STANDARDI I REFERENCE**

Prigovori se rješavaju u skladu s relevantnim propisima, općim uvjetima poslovanja i internim aktima ZANE-a koji uređuju postupanje i način upravljanja prigovorima te prava, obveze i odgovornosti ZANE-a u postupku upravljanja prigovorima.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

Ova Politika stupa na snagu 8.6.2022.