

# PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽNEM POSTOPKU

---

<b>Avtor dokumenta:</b>	Jerca Strmole
<b>Datum veljavnosti dokumenta:</b>	1.9.2021
<b>Verzija dokumenta:</b>	1.3.
<b>Dokument prvič sprejet:</b>	29.8.2013
<b>Datum zadnje spremembe:</b>	23.11.2022
<b>Avtor zadnje spremembe:</b>	Judita Svetin, Nenad Mrdaković, Anja Lavrič
<b>Namen dokumenta:</b>	Redni letni pregled, prilagoditev zahtevam zakonodaje in uskladitev z aktom Skupine Coface

# **PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽNEM POSTOPKU**

## **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

### **1. člen**

Ta pravilnik ureja postopke reševanja pritožb strank pri Coface, podružnica v Sloveniji (v nadaljevanju: zavarovalnica).

Stranka je:

- zavarovalec, zavarovanec, potencialni zavarovanec in upravičenec iz zavarovalne pogodbe.

Postopek reševanja pritožb strank zagotavlja jasno in konsistentno upravljanje in poročanje o pritožbah strank na način, da omogoča:

- razumljive in dostopne informacije na spletni strani zavarovalnice o postopku reševanja pritožb,
- učinkovit in usklajen postopek reševanja pritožb,
- načrt korekcijskih ukrepov v primeru zaznanih nepravilnih ravnanj v postopkih reševanja pritožb.

Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila za to stranko opravljena. Za pritožbo ne šteje zahteva po dajanju informacij ali pojasnil.

## **II. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB IN ZADOLŽITVE UDELEŽENCEV**

### **2. člen**

Postopek reševanja pritožb je enostopenjski in obsega sprejem, preverjanje in obravnavanje pritožbe, posredovanje odgovora stranki ter preverjanje zadovoljstva stranke.

Postopek reševanja pritožb mora biti hiter, skladen z načeli pravičnosti, enakosti, preprečevanja nasprotja interesov in sorazmernosti, pri čemer je potrebno upoštevati pravila in načela stroke, dobre poslovne prakse ter pravice in koristi strank.

### **3. člen**

Stranka lahko vloži pritožbo preko elektronske pošte, spletne strani zavarovalnice ali preko portala, namenjenega strankam.

### **4. člen**

Pritožba mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati:

- firmo stranke ter ime in priimek osebe, ki vlaga pritožbo,
- naslov stranke in
- pritožbeni razlog z obrazložitvijo.

Anonimnih pritožb zavarovalnica ne obravnava.

## 5. člen

V postopek reševanja pritožb so vključeni pritožbeni odbor, katerega člani so vodja ter dva člana pritožnega odbora in lokalni eksperti, po potrebi pa tudi drugi delavci v zavarovalnici.

Vodja pritožbenega odbora po prejemu pritožbe o pritožbi odloči sam, jo dodeli v reševanje enemu od članov pritožnega odbora ali pa jo pošlje enemu od lokalnih ekspertov, da se do nje opredeli.

V primeru, da je pritožba nerazumljiva ali nepopolna, vodja pritožnega odbora oziroma član pritožnega odbora, ki mu je bila pritožba dodeljena, pozove stranko, da pritožbo popravi ali dopolni v roku 8 delovnih dni. Če zavarovalnica ne prejme odgovora v roku 8 delovnih dni, lahko pritožbo zavrže ali odloča na podlagi dokumentacije, s katero razpolaga.

Po prejemu pritožbe vodja pritožnega odbora oziroma član pritožnega odbora, ki mu je bila pritožba dodeljena v roku 5 delovnih dni stranki potrdi prejem pritožbe, potrditev prejema ni potrebna v kolikor je v roku 5 delovni dni od prejema stranki že poslana odločitev zavarovalnice o pritožbi.

Vodja pritožnega odbora oziroma član pritožnega odbora, ki mu je bila pritožba dodeljena po potrebi v pritožni postopek vključi lokalnega eksperta, vnese zahtevane podatke o pritožbi v elektronsko orodje za reševanje pritožb, zbere potrebne podatke in gradivo za rešitev pritožbe ter pošlje odločitev o pritožbi stranki.

## 6. člen

Če se pritožba nanaša na zavrnitev izplačila zavarovalnine in se pritožba posreduje Odboru za prevzemanje komercialnih rizikov (CUW Committee), odločitev Odbora za prevzemanje komercialnih rizikov predstavlja odločitev zavarovalnice o pritožbi. Odločitev vodja pritožnega odbora oziroma član pritožnega odbora, ki mu je bila pritožba dodeljena, posreduje stranki.

## 7. člen

Strokovne službe oziroma oddelki zavarovalnice so dolžni udeležencem zagotoviti pomoč za nemoten potek obravnave pritožb.

### III. ODLOČITEV O PRITOŽBI

## 8. člen

Vodja pritožnega odbora oziroma član pritožnega odbora, ki mu je bila pritožba dodeljena pritožbo obravnava in odgovor pošlje stranki najkasneje v 30 dneh po prejemu. Morebitno prekoračitev roka mora zavarovalnica pisno najaviti in navesti razloge za zamudo. Če zavarovalnica posreduje stranki zahtevo za dopolnitev pritožbe, se rok za odgovor podaljša za čas, v katerem je zavarovalnica čakala na dopolnitev.

## 9. člen

Vodja pritožnega odbora oziroma član pritožnega odbora, ki mu je bila pritožba dodeljena lahko o pritožbi stranki sprejme naslednje odločitve:

- pritožbo zavrže, če jo stranka v roku iz 3. odstavka 5. člena tega pravilnika ni dopolnila, nepopolne oz. nerazumljive pritožbe pa zaradi tega ni mogoče obravnavati;
- pritožbo zavrne kot neutemeljeno;
- pritožbi deloma ali v celoti ugoditi;
- pritožbeni postopek ustavi, če je stranka pred prejemom odločitve umaknila pritožbo.

#### 10. člen

Odločitev o pritožbi je dolžan izvršiti odgovorni direktor.

#### 11. člen

Odgovor stranki ki obsega o odločitvi o pritožbi mora biti pisen in vsebovati obrazložitev in pravni pouk.

V pravnem pouku se stranko seznanjajo, da ima, v kolikor se z odločitvijo zavarovalnice ne strinja, v roku 30 dni po prejemu odgovora na pritožbo možnost podati ugovor pri internemu mediatorju Skupine Coface preko e-pošte: mediator@coface.com oziroma sprožiti sodni spor pred pristojnim sodiščem.

### **IV. EVIDENCA PRITOŽB**

#### 12. člen

Vodja pritožnega odbora oziroma član pritožnega odbora je zadolžen za evidentiranje pritožbe v elektronskem orodju za reševanje pritožb, ki obsega:

- številko pritožbe, ki je sporočena tudi stranki,
- ime prejemnika pritožbe,
- identifikacijo stranke (firma, odgovorna oseba,..),
- oznako zavarovalne pogodbe,
- datum prejema pritožbe in kratek opis vsebine pritožbe,
- datum potrditve prejema pritožbe,
- datum odločitve o pritožbi in
- druge morebitne podatke, ki jih zahteva elektronska evidenca.

### **V. POROČANJE**

#### 13. člen

V primeru zaznanega incidenta, nosilec funkcije skladnosti o tem poroča kot o operativnemu tveganju, skladno z veljavnimi akti zavarovalnice, ki urejajo upravljanje tveganj.

Nosilec funkcije skladnosti enkrat letno oziroma na zahtevo uprave, slednji poroča o prejetih pritožbah ter predstavi analizo primerov. Analiza služi kot osnova za ukrepe za izboljšanje poslovanja družbe, tako da se na osnovi analize ugotovijo temeljni skupni vzroki pritožb, preučijo vplivi vzrokov na druge postopke ter predvidijo ukrepi za odpravo teh temeljnih vzrokov.

Poročanje omogoča spremljavo:

- števila prejetih pritožb in njihove vsebine,
- predlogov konkretnim oddelkom (oddelku prevzemanja rizikov, pravnemu in škodnemu oddelku, oddelku prodaje in skrbništva, oddelku prevzemanja komercialnih tveganj,..) in
- akcijskih načrtov za preprečevanje pritožb.

## **VI. NADZOR**

### 14. člen

#### Prvi nivo nadzora

Prvi nivo nadzora izvaja vodja pritožnega odbora, ki nadzoruje implementacijo postopka upravljanja s pritožbami (spoštovanje rokov, vsebina odločitev zavarovalnice, upoštevanje postopka, evidenco pritožb in obveščanje strank).

#### Drugi nivo nadzora

Drugi nivo nadzora izvajata Oddelek marketinga ter Oddelek skladnosti poslovanja v Skupini Coface.

Nosilec funkcije skladnosti poslovanja zavarovalnice lahko dostopa do elektronskega orodja za reševanje pritožb in je prejemnik vseh prejetih pritožb. Prav tako je odgovoren za pripravo akcijskega načrta ter spremlja njegovo izvajanje.

#### Tretji nivo nadzora

Za tretji nivo nadzora je zadolžen Oddelek za notranjo revizijo v Skupini Coface.

## **VII. IZOBRAŽEVANJE**

### 15. člen

Delavci so seznanjeni s internim pritožnim postopkom, s poudarkom na:

- definiciji pritožbe,
- identifikaciji pritožbe,
- postopku upravljanja s pritožbami in
- delovanju elektronskega orodja za reševanje pritožb.

Vodja pritožnega odbora vsake dve leti izvede e-izobraževanje delavcev, občasno so delavci seznanjeni z morebitnimi novostmi tudi z obvestilom, prejetim po e-pošti.

## **VIII. KONČNE DOLOČBE**

### 16. člen

Ta pravilnik prične veljati z dnem 1.9.2021 in velja za pritožbe zoper odločitve oz. storitve, prejete po datumu pričetka veljavnosti tega pravilnika. Z dnem veljavnosti tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o internem pritožnem postopku z dne 2.11.2019.

Za izvajanje tega pravilnika so odgovorni vsi zaposleni pri zavarovalnici in sicer vsak v okviru svojih pristojnosti in delovnih zadolžitev. Vsak zaposleni pri zavarovalnici mora biti seznanjen z vsebino tega pravilnika. Seznam članov pritožnega odbora ter lokalnih ekspertov je Priloga 1 tega pravilnika, vodja pritožnega odbora skrbi za posodabljanje seznama.

Ta pravilnik je objavljen na spletni strani zavarovalnice kot tudi v zbirki internih aktov.

Ljubljana, november 2022

Priloga 1:

- Seznam članov pritožnega odbora ter lokalnih ekspertov



Seznam članov  
pritožnega odbora.c