

# PRAVILNIK O INTERNOM PRITUŽBENOM POSTUPKU

## I. OPĆE ODREDBE

### Članak 1.

Ovaj Pravilnik uređuju postupke rješavanja pritužbi stranaka u Coface Adriatic d.o.o. za usluge upravljanja rizicima (u daljnjem tekstu: društvo).

Stranka je:

- svaki klijent (pretplatnik) ili potencijalni klijent društva.

Postupak rješavanja pritužbi stranaka osigurava jasno i dosljedno upravljanje i izvješćivanje o pritužbama stranaka na način koji omogućuje:

- razumljive i dostupne informacije na web stranici društva o postupku rješavanja pritužbi,
- učinkovit i koordinirani proces rješavanja pritužbi,
- plan korektivnih mjera u slučaju uočenih nepravilnosti u postupcima rješavanja pritužbi.

Pritužba znači izjavu o nezadovoljstvu koju stranka upućuje društvu, a odnosi se na narudžbu, ugovor ili uslugu koja je za tu stranku obavljena. Pritužbom se ne smatra zahtjev za davanje informacija ili objašnjenja.

## II. POSTUPAK RJEŠAVANJA PRITUŽBI I ZADUŽENJA SUDIONIKA

### Članak 2.

Postupak rješavanja pritužbi jednofazni je i uključuje zaprimanje, provjeru i obradu pritužbe, prosljeđivanje odgovora stranci te provjeru zadovoljstva stranke.

Postupak rješavanja pritužbi mora biti brz, usklađen s načelima pravičnosti, jednakosti, sprječavanja sukoba interesa i razmjernosti, pri čemu je potrebno poštovati pravila i načela struke, dobre poslovne prakse te prava i koristi stranaka.

### Članak 3.

Stranka može podnijeti pritužbu putem e-maila, internetske stranice društva ili putem online sustava.

### Članak 4.

Pritužba mora biti razumljiva i potpuna te mora sadržavati:

- naziv stranke te ime i prezime osobe koja podnosi pritužbu,
- adresu stranke i
- razlog pritužbe s obrazloženjem.

Društvo ne razmatra anonimne pritužbe.

#### Članak 5.

U postupku rješavanja pritužbi sudjeluje osoba odgovorna za rješavanje pritužbi te lokalni eksperti, a prema potrebi i drugi zaposlenici društva.

Nakon primitka pritužbe osoba odgovorna za rješavanje pritužbi odlučuje sama o pritužbi ili je šalje nekom od lokalnih eksperata da o njoj odluči.

U slučaju da je pritužba nerazumljiva ili nepotpuna, osoba odgovorna za rješavanje pritužbi poziva stranku da ispravi ili dopuni pritužbu u roku od 8 radnih dana. Ako društvo ne dobije odgovor u roku od 8 radnih dana, može odbiti pritužbu ili donijeti odluku na temelju dokumentacije kojom raspolaže.

Nakon zaprimanja pritužbe osoba odgovorna za rješavanje pritužbi potvrđuje stranci primitak pritužbe u roku od 5 radnih dana. Potvrda primitka nije potrebna ako je odluka o pritužbi društva u roku od 5 radnih dana od primitka već poslana stranci.

Osoba odgovorna za rješavanje pritužbi prema potrebi uključuje u postupak rješavanja pritužbi lokalnog eksperta, unosi zahtijevane podatke o pritužbi u elektronički alat za rješavanje pritužbi, prikuplja potrebne podatke i materijale za rješavanje pritužbe te odluku o pritužbi pošalje stranci.

### III. ODLUKA O PRITUŽBI

#### Članak 6.

Osoba odgovorna za rješavanje pritužbi razmatra pritužbu i nakon potvrde direktora društva odgovor dostavlja stranci najkasnije u roku od 30 dana od primitka. Moguće prekoračenje roka društvo mora pismeno najaviti i navesti razloge kašnjenja. Ako društvo stranci pošalje zahtjev za dopunu pritužbe, rok za odgovor produljuje se za vrijeme u kojem je društvo čekalo dopunu.

#### Članak 7.

Osoba odgovorna za rješavanje pritužbi može donijeti sljedeće odluke o pritužbi stranke:

- odbiti pritužbu ako je stranka nije dopunila u roku iz stavka 3. članka 5. ovog Pravilnika, a nepotpune ili nerazumljive pritužbe zbog toga nije moguće razmatrati;
- odbaciti pritužbu kao neutemeljenu;
- pritužbu djelomično ili u cijelosti prihvatiti;
- obustaviti postupak rješavanja pritužbi ako je stranka prije primitka odluke odustala od pritužbe.

#### Članak 8.

Odluku o pritužbi obvezan je donijeti direktor društva koji izvršenje može povjeriti bilo kojem zaposleniku društva.

#### Članak 9.

Odgovor stranci koji sadržava odluku o pritužbi mora biti u pismenom obliku i sadržavati obrazloženje i pravnu pouku.

U pravnoj pouci stranku se obavještava da ako se ne slaže s odlukom društva, u roku od 30 dana od primitka odgovora ima mogućnost podnijeti prigovor internom medijatoru Grupe Coface putem e-maila: [mediator@coface.com](mailto:mediator@coface.com) ili pokrenuti pravni spor pred nadležnim sudom.

## IV. EVIDENCIJA PRITUŽBI

### Članak 10.

Osoba odgovorna za rješavanje pritužbi odgovorna je za evidentiranje pritužbe u elektronički alat za rješavanje pritužbi, što obuhvaća:

- broj pritužbe, koji se priopćava i stranci,
- ime primatelja pritužbe,
- identifikaciju stranke (naziv, odgovorna osoba...),
- oznaku ugovora/narudžbe na koju se pritužba odnosi,
- datum primitka pritužbe i kratak opis sadržaja pritužbe,
- datum potvrde primitka pritužbe,
- datum odluke o pritužbi i
- druge moguće podatke koje zahtijeva elektronička evidencija.

## V. IZVJEŠĆIVANJE

### Članak 11.

U slučaju otkrivenog incidenta lokalni nositelj funkcije usklađenosti poslovanja o tome izvješćuje kao o operativnom riziku.

Lokalni nositelj funkcije usklađenosti poslovanja jednom godišnje ili na zahtjev direktora izvješćuje o zaprimljenim pritužbama i prezentira analizu slučajeva. Analiza služi kao podloga za mjere za poboljšanje poslovanja društva, tako da se na temelju analize utvrđuju temeljni zajednički uzroci pritužbi, preispituje utjecaj uzroka na druge procese te predviđaju mjere za otklanjanje tih temeljnih uzroka.

Izvješćivanje omogućuje praćenje:

- broja zaprimljenih pritužbi i njihov sadržaj,
- prijedloga poboljšanja i
- akcijskih planova za sprječavanje pritužbi.

## VI. NADZOR

### Članak 12.

#### Prva razina nadzora

Prvu razinu nadzora provodi osoba odgovorna za rješavanje pritužbi koja nadzire provedbu postupka upravljanja pritužbama (poštovanje rokova, sadržaj odluka društva, poštovanje postupka, evidenciju pritužbi i obavješćivanje stranaka).

#### Druga razina nadzora

Drugu razinu nadzora provode Odjel marketinga i Odjel usklađenosti poslovanja u Grupi Coface. Lokalni nositelj funkcije usklađenosti poslovanja društva može pristupiti elektroničkom alatu za rješavanje pritužbi te je primatelj svih zaprimljenih pritužbi. Osim toga odgovoran je za pripremu akcijskog plana i prati njegovu provedbu.

#### Treća razina nadzora

Za treću razinu nadzora nadležan je Odjel interne revizije u Grupi Coface.

## VII. OBRAZOVANJE

### Članak 13.

Zaposlenici društva su upoznati s internim pritužbenim postupkom s naglaskom na:

- definiciji pritužbe,
- identifikaciji pritužbe,
- postupku upravljanja pritužbama i
- funkcioniranju elektroničkog alata za rješavanje pritužbi.

Osoba odgovorna za rješavanje pritužbi svake dvije godine provodi e-edukaciju zaposlenika, osim toga zaposlenici su povremeno obaviješteni o svim novostima putem obavijesti primljene e-mailom.

## VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 14.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 1. travnja 2023. i primjenjuje se na pritužbe protiv odluka ili usluge primljene nakon datuma stupanja na snagu ovog Pravilnika.

Za provedbu ovog Pravilnika odgovorni su svi zaposlenici društva, svaki u okviru svojih odgovornosti i dužnosti. Svaki zaposlenik društva mora biti upoznat sa sadržajem ovog Pravilnika. Popis osobe odgovorne za rješavanje pritužbi i lokalnih eksperata nalazi se u Prilogu 1. ovog Pravilnika, a za ažuriranje popisa odgovorna je osoba odgovorna za rješavanje pritužbi.

Ovaj Pravilnik objavljen je na *web*-stranici društva kao i u zbirci internih akata.

Coface Adriatic d.o.o. za usluge upravljanja rizicima  
Sanja Černi Đaković, prokurist

Zagreb, 08.05.2023

## PRILOG 1

### POPIS OSOBE ODGOVORNE ZA RJEŠAVANJE PRITUŽBI I LOKALNIH EKSPERATA

OSOBA ODGOVORNA ZA RJEŠAVANJE PRITUŽBI: Saša Marotti

LOKALNI EKSPERTI: Svaki zaposlenik društva Coface Adriatic d.o.o. za usluge upravljanja rizicima