

PRAVILNIK O INTERNOM PRITUŽBENOM POSTUPKU

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovaj Pravilnik uređuju postupke rješavanja pritužbi stranaka u COFACE, podružnica v Sloveniji (u daljnjem tekstu: osiguravajuće društvo).

Stranka je:

- ugovaratelj osiguranja, osiguranik, potencijalni osiguranik i korisnik iz ugovora o osiguranju.

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 osiguravajućeg 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 osiguravajućem društvu, a odnosi se na ugovor o osiguranju 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 osiguravajućeg 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.

Osiguravajuće društvo ne razmatra anonimne pritužbe.

Članak 5.

U postupku rješavanja pritužbi sudjeluje Odbor za pritužbe čiji su članovi voditelj i dva člana Odbora za pritužbe te lokalni eksperti, a prema potrebi i drugi zaposlenici osiguravajućeg društva.

Nakon primitka pritužbe voditelj Odbora za pritužbe odlučuje sam o pritužbi, dodjeljuje je na rješavanje nekom od članova Odbora za pritužbe ili je šalje nekom od lokalnih eksperata da o njoj odluči.

U slučaju da je pritužba nerazumljiva ili nepotpuna, voditelj Odbora za pritužbe ili član Odbora za pritužbe kojem je pritužba dodijeljena poziva stranku da ispravi ili dopuni pritužbu u roku od 8 radnih dana. Ako osiguravajuće društvo ne dobije odgovor u roku od 8 radnih dana, može odbiti pritužbu ili donijeti odluku na temelju dokumentacije kojom raspolaže.

Nakon zaprimanja pritužbe voditelj Odbora za pritužbe ili član Odbora za pritužbe kojem je pritužba dodijeljena potvrđuje stranci primitak pritužbe u roku od 5 radnih dana. Potvrda primitka nije potrebna ako je odluka o pritužbi osiguravajućeg društva u roku od 5 radnih dana od primitka već poslana stranci.

Voditelj Odbora za pritužbe ili član Odbora za pritužbe kojem je pritužba dodijeljena 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.

Članak 6.

Ako se pritužba odnosi na odbijanje isplate odštete, a pritužba se proslijedi Odboru za preuzimanje komercijalnih rizika (CUW Odbor), odluka Odbora za preuzimanje komercijalnih rizika predstavlja odluku osiguravajućeg društva o pritužbi. Odluku stranci dostavlja voditelj Odbora za pritužbe ili član Odbora za pritužbe kojem je pritužba dodijeljena.

Članak 7.

Stručne službe ili odjeli osiguravajućeg društva obvezni su sudionicima pružiti pomoć za nesmetano rješavanje pritužbi.

III. ODLUKA O PRITUŽBI

Članak 8.

Voditelj Odbora za pritužbe ili član Odbora za pritužbe kojem je pritužba dodijeljena razmatra pritužbu i odgovor dostavlja stranci najkasnije u roku od 30 dana od primitka. Moguće prekoračenje roka osiguravajuće društvo mora pismeno najaviti i navesti razloge kašnjenja. Ako osiguravajuće društvo stranci pošalje zahtjev za dopunu pritužbe, rok za odgovor produljuje se za vrijeme u kojem je osiguravajuće društvo čekalo dopunu.

Članak 9.

Voditelj Odbora za pritužbe ili član Odbora za pritužbe kojem je pritužba dodijeljena 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 10.

Odluku o pritužbi obvezan je donijeti odgovorni direktor.

Članak 11.

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 osiguravajućeg društva, u roku od 30 dana od primitka odgovora ima mogućnost podnijeti prigovor internom medijatoru Grupe Coface putem e-maila: mediator@coface.com ili pokrenuti pravni spor pred nadležnim sudom.

IV. EVIDENCIJA PRITUŽBI

Članak 12.

Voditelj Odbora za pritužbe ili član Odbora za pritužbe kojem je pritužba dodijeljena odgovoran 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 o osiguranju,
- 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 13.

U slučaju otkrivenog incidenta nositelj funkcije usklađenosti poslovanja o tome izvještuje kao o operativnom riziku, sukladno važećim aktima osiguravajućeg društva koji reguliraju upravljanje rizicima. Nositelj funkcije usklađenosti poslovanja jednom godišnje ili na zahtjev Uprave izvještuje o zaprimljenim pritužbama i prezentira analizu slučajeva. Analiza služi kao podloga za mjere za poboljšanje poslovanja osiguravajućeg 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 određenim odjelima (odjel za preuzimanje rizika, odjel za pravne poslove i isplatu odšteta, odjel prodaje i skrbništva, odjel za preuzimanje komercijalnih rizika...) i
- akcijskih planova za sprječavanje pritužbi.

VI. NADZOR

Članak 14.

Prva razina nadzora

Prvu razinu nadzora provodi voditelj Odbora za pritužbe koji nadzire provedbu postupka upravljanja pritužbama (poštovanje rokova, sadržaj odluka osiguravajućeg društva, poštovanje postupka, evidenciju pritužbi i obavješćivanje stranaka).

Druga razina nadzora

Drugu razinu nadzora provode Odjel marketinga i Odjel usklađenosti poslovanja u Grupi Coface. Nositelj funkcije usklađenosti poslovanja osiguravajućeg 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 15.

Zaposlenici su upoznati s internim pritužbenim postupkom s naglaskom na:

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

Voditelj Odbora za pritužbe 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 16.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu 1. rujna 2021. i primjenjuje se na pritužbe protiv odluka ili usluge primljene nakon datuma stupanja na snagu ovog Pravilnika. Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaje vrijediti Pravilnik o internom pritužbenom postupku od 2. 11. 2019.

Za provedbu ovog Pravilnika odgovorni su svi zaposlenici osiguravajućeg društva, svaki u okviru svojih odgovornosti i dužnosti. Svaki zaposlenik osiguravajućeg društva mora biti upoznat sa sadržajem ovog Pravilnika. Popis članova Odbora za pritužbe i lokalnih eksperata nalazi se u Prilogu 1. ovog Pravilnika, a za ažuriranje popisa odgovoran je voditelj Odbora za pritužbe.

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

COFACE, podružnica v Sloveniji
Sergej Simoniti, direktor

Ljubljana, studeni 2022.

PRILOG 1

POPIS ČLANOVA ODBORA ZA PRITUŽBE I LOKALNIH EKSPERATA

ČLANOVI ODBORA ZA PRITUŽBE:

- Andraž Tinta, voditelj
- Ines Zorič, članica
- Matevž Kralj, član

LOKALNI EKSPERTI: direktori ili voditelji odjela/područja