

Direktor družbe Triglav Svetovanje, zavarovalno zastopanje, d.o.o., Ljubljanska cesta 86, Domžale, Edvard Kranjčič je dne 9. 3. 2020 sprejel naslednji

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU V DRUŽBI TRIGLAV SVETOVANJE, D.O.O.

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1.1. Vsebina pravilnika

1. člen

Ta pravilnik ureja interni pritožbeni postopek v družbi Triglav Svetovanje, d.o.o., (v nadaljevanju družba) o reševanju vsebinskih pritožb.

Ta pravilnik se smiselno uporablja tudi za reševanje splošnih pritožb, ki se nanašajo na domnevno neprimeren odnos delavca družbe do stranke oziroma na njegovo domnevno nestrokovno ravnanje.

1.2. Opredelitev pojmov

2. člen

V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

Pritožba je izjava stranke o nezadovoljstvu z ravnanjem ali odločitvijo družbe ali pogodbenega partnerja družbe v zvezi z zavarovalno pogodbo ali storitvijo, ki je bila opravljena.

Vsebinska pritožba je pritožba, ki se nanaša na medsebojno izpolnjevanje pravic in obveznosti iz zavarovalnega ali odškodninskega razmerja med stranko in družbo.

Splošna pritožba je pritožba stranke, ki meni, da so ji bile zaradi ravnanja družbe kršene pravice ali interesi, pri čemer ne gre za vsebinsko pritožbo.

Pritožbena komisija je tričlanska komisija, ki jo sestavljajo delavci družbe, ki jih ta imenuje za reševanje pritožbe stranke.

1.3. Splošna načela

3. člen

V postopku reševanja pritožb se zagotavlja spoštovanje načela enakopravnega obravnavanja strank, načela preprečevanja nasprotja interesov, načela pravičnosti, načela sorazmernosti, načela zakonitosti in strokovnosti, načela zaupnosti in varstva osebnih podatkov ter načela učinkovitosti in hitrosti.

II. PRISTOJNOST, NAČIN VLAGANJA IN EVIDENTIRANJA PRITOŽB

2.1. Vložitev pritožbe

4. člen

Ta pravilnik ureja postopek reševanja pisnih pritožb.

Ustne pritožbe se rešujejo na način, kot je opredeljeno v Zavarovalnem kodeksu.

Pisna pritožba se lahko vloži osebno, po pošti ali e-pošti.

Pritožba se vloži na oddelek za podporo prodaji.

Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, družba pozove stranko, da pritožbo popravi ali dopolni, v roku 15 dni, tako da bo primerna za obravnavo. Če stranka pritožbe ustrezno ne popravi v 15 dneh, se pritožba šteje za umaknjeno, na kar se stranko v pozivu opozori.

2.2. Pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb

5. člen

Za reševanje pritožb strank je pristojna pritožbena komisija.

Pritožba se praviloma rešuje v okviru Oddelka za podporo prodaji.

Za reševanje pritožb je odgovoren vodja oddelka za podporo prodaji. Ta lahko pisno pooblasti drugega delavca za opravo določenih dejanj.

Direktor družbe določi delavce, ki so imenovani v pritožbeno komisijo v konkretnem primeru.

2.3. Evidentiranje pritožbe

6. člen

Vsaka prejeta pritožba se registrira v aplikaciji CRM, zavihek Skrb za stranke.

Pritožbe se registrirajo tako, da se v aplikaciji CRM zabeležijo vsi podatki, ki so potrebni za identifikacijo in reševanje pritožbe, npr.: zap. številka primera, oblika pritožbe (pisna, ustna, telefonska), datum prejema (enak datumu vnosa), podatki o pritožniku, področje na katerega se pritožba nanaša, vzrok prejema, status stranke po zaključku, status police po zaključku, vzrok za odziv, status obravnave in komentar (vsebina pritožbe), datum zaključka.

Sodelavec oddelka za podporo prodaji oziroma predsednik pritožbene komisije, če je že imenovan, je dolžan pritožnika obvestiti o prejemu pritožbe v roku 8 delovnih dni od prejema pritožbe na družbo, razen če v tem roku pritožbena komisija že odloči o pritožbi.

Na podlagi vpisane pritožbe direktor družbe imenuje pritožbeno komisijo.

2.4. Pritožbeni spis

7. člen

Ob vpisu pritožbe v aplikacijo CRM se odpre pritožbeni spis.

V pritožbenem spisu se shranjuje vsa dokumentacija v zvezi z reševanjem pritožbe.

Pritožbeni spis se hrani v Oddelku za podporo prodaji in/ali v aplikaciji CRM, zavihek Skrb za stranke.

III. OBRAVNAVA PRITOŽBE

3.1. Pritožbena komisija

8. člen

Za potrebe reševanja pritožbe, direktor družbe imenuje pritožbeno komisijo. Pritožbena komisija je sestavljena iz treh članov (predsednik ter dva člana), od teh:

- en predstavnik oddelka za podporo prodaji,
- en predstavnik prodaje (svetovalec, vodja),
- en predstavnik strokovnih delavcev (interni).

Predsednik pritožbene komisije ne more biti delavec, na katerega ravnanje ali odločitev se pritožba nanaša.

Član pritožbene komisije ne more biti delavec, v zvezi s katerim je podano nasprotje interesov v postopku odločanja o konkretni pritožbi.

V kolikor je po imenovanju komisije eden izmed članov komisije dalj časa odsoten in bi to lahko povzročilo zamudo pri reševanju pritožbe, mora direktor družbe imenovati nadomestnega člana komisije, ki nadomesti odsotnega člana komisije.

3.2. Seja pritožbene komisije

9. člen

Pritožbena komisija obravnava pritožbo na seji članov pritožbene komisije, izjemoma lahko tudi korespondenčno.

Pritožbena komisija mora obravnavati vse dokaze in ugotoviti vsa dejstva, ki so pomembna za odločitev v zadevi. V ta namen lahko od stranke zahteva dodatno dokumentacijo ali pojasnila, če je to potrebno za ugotovitev okoliščin, ki so pomembne za odločitev. Pisna pojasnila lahko pritožbena komisija zahteva tudi od posameznih delavcev družbe ali poslovnih partnerjev družbe, ki razpolagajo s podatki, ki so pomembni za odločitev.

Če je smotrno, predvsem zaradi razjasnitve dejanskega stanja, sme predsednik pritožbene komisije na sejo povabiti tudi pritožnika in morebitne priče. Predsednik pritožbene komisije lahko na seje komisije vabi tudi druge delavce družbe, ki lahko pripomorejo k rešitvi pritožbe ali zaprosi pristojno službo za strokovno mnenje.

Vsebino in vodenje postopka določi pritožbena komisija sama v okviru določil postopka reševanja pritožb po tem pravilniku.

O seji pritožbene komisije in o posvetovanju glede odločitve se sestavi zapisnik, ki ga podpišejo vsi člani. Če je na seji pritožbene komisije navzoč pritožnik, se zapisnik o seji in zapisnik o posvetovanju sestavita ločeno. Prvega podpiše poleg članov in zapisnikarja tudi pritožnik. Če so na seji pritožbene komisije prisotne tudi priče ali delavci družbe, le ti podpišejo zapisnik o seji v delu, ki se nanaša na njihove izpovedbe.

3.3. Odločanje pritožbene komisije

10. člen

Pritožbena komisija odloča z večino glasov.

Odločitev o pritožbi mora pritožbena komisija sprejeti najkasneje v 21 dneh po prejemu popolne pritožbe oziroma po izdanem obvestilu iz 3. odstavka 6. člena tega pravilnika. V nasprotnem primeru se pritožnika v navedenem roku pisno obvesti o razlogih za zamudo.

Odločitev pritožbene komisije mora biti jasna in napisana na razumljiv način. Vsebovati mora uvod, kratek povzetek dejanskih ugotovitev in zahtevkov strank, navedbo in obrazložitev dejstev in predpisov, na katere je pritožbena komisija oprla svojo odločitev, in pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov. Odločitev pritožbene komisije podpiše predsednik pritožbene komisije.

Pritožbena komisija ne sme sprejeti odločitve, ki je v škodo pritožnika, če se je pritožil samo on, razen v primeru, ko obstajajo utemeljeni razlogi za sum zavarovalniške goljufije oziroma drugega kaznivega dejanja.

Odločitev pritožbene komisije mora biti stranki posredovana v pisni obliki s priporočeno pošto.

Po končanem pritožbenem postopku se zapisnik in odločitev pritožbene komisije evidentirata v aplikaciji CRM v zavihek Skrb za stranke, potem pa se pritožbeni postopek vnesen v aplikaciji CRM zaključi.

Zoper odločitev pritožbene komisije ni pritožbe.

3.4. Postopek reševanja splošnih pritožb oziroma vlog po skrajšanem postopku 11. člen

Sodelavec oddelka za podporo prodaji glede na vsebino in kompleksnost splošne pritožbe odloči, ali se bo splošna pritožba reševala po skrajšanem postopku ali se bo za reševanje pritožbe oblikovala pritožbena komisija. V kolikor se odloči, da je za reševanje pritožbe potrebno oblikovati pritožbena komisija le-to sporoči direktorju družbe.

V primeru reševanja splošne pritožbe po skrajšanem postopku, lahko le-to reši sodelavec oddelka za podporo prodaji.

Določbe tega pravilnika, ki se nanašajo na pritožbena komisija ali na predsednika pritožbene komisije, smiselno veljajo tudi za odgovorno osebo, ki vodi skrajšani postopek, razen določb o komisijem odločanju in zapisniku.

3.5. Dolžnost obveščanja 12. člen

Pritožbena komisija je dolžna direktorja družbe nemudoma seznaniti o pritožbi, pri kateri se lahko pričakuje večja škoda ali večja nepravilnost ravnanja ali odločitve oziroma pri kateri obstaja sum, da je prišlo do nepravilnosti ali goljufije.

3.6. Sodelovanje delavcev in področij oz. služb družbe 13. člen

Vsi delavci ter strokovna področja oziroma službe družbe so dolžni dajati pritožbeni komisiji podatke in druga obvestila, ki so pomembna za pritožbeni postopek.



3. 7. Seznanjanje strank o pritožbenem postopku

14. člen

Družba seznanja svoje stranke z delovanjem sistema pritožb z obvestilom – informacijo, ki je objavljena na spletnih straneh www.triglav-svetovanje.si.

Na zahtevo pritožnika predsednik pritožbene komisije obvesti pritožnika o stanju postopka reševanja njegove pritožbe.

IV. SPREMLJANJE PRITOŽB IN SKLADNOSTI PROCESA S TEM PRAVILNIKOM TER POROČANJE

15. člen

V aplikaciji CRM se v rubriki Skrb za stranke tekoče vodi statistika prejetih, obravnavanih in zaključenih pritožb.

Oddelek za podporo prodaji pripravlja poročila o statistiki in analizi pritožb ter pohval v posameznem kvartalnem obdobju in kumulativno.

Izsledke poročila obravnava kolegij družbe z vidika tveganj nepoštenih poslovnih praks, kršitev notranjih aktov družbe Triglav Svetovanje, Kodeksa skupine Triglav, Zavarovalnega Kodeksa ali drugih neskladnosti in predlaga ustrezne ukrepe.

Zbirno poročilo o vsebinskih in splošnih pritožbah ter pohvalah predstavlja osnovo za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke, ustvarjanje zadovoljstva in zaupanja.

V. KONČNE DOLOČBE

16. člen

Ta pravilnik velja od 10. 3. 2020 in se uporablja od tega dne dalje. Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku v družbi Triglav Svetovanje, d.o.o. z dne 24. 9. 2014.

Domžale, 9. 3. 2020

Direktor družbe
Edvard Kranjčič

Triglav Svetovanje.
zavarovalno zastopanje, d.o.o.
Ljubljanska cesta 86
1230 Domžale

Vročiti:

- direktor prodaje
- vodja oddelka za podporo prodaji
- sodelavec za podporo trženju I
- samostojni strokovni sodelavec za podporo trženju
- objava na vrtiljaku
- arhiv

