

# PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽNEM POSTOPKU

---

<b>Avtor dokumenta:</b>	Judita Svetin, Nenad Mrdaković
<b>Datum veljavnosti dokumenta:</b>	1.4.2023
<b>Verzija dokumenta:</b>	1.2
<b>Dokument prvič sprejet:</b>	
<b>Datum zadnje spremembe:</b>	April 2023
<b>Avtor zadnje spremembe:</b>	Judita Svetin, Nenad Mrdaković
<b>Namen dokumenta:</b>	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 Slovenija Storitve d.o.o. (v nadaljevanju: družba).

Stranka je:

- vsaka stranka (naročnik) ali potencialna stranka družbe.

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 družbe 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 družbo in se nanaša na naročilo, 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, preko spletne strani družbe 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 družba ne obravnava.

#### 5. člen

V postopek reševanja pritožb je vključena odgovorna oseba za reševanje pritožb in lokalni eksperti, po potrebi pa tudi drugi delavci v družbi.

Odgovorna oseba za reševanje pritožb o pritožbi odloči sama ali pa jo pošlje enemu od lokalnih ekspertov, da se do nje opredeli.

V primeru, da je pritožba nerazumljiva ali nepopolna, odgovorna oseba za reševanje pritožb pozove stranko, da pritožbo popravi ali dopolni v roku 8 delovnih dni. Če družba ne prejme odgovora v roku 8 delovnih dni, lahko pritožbo zavrže ali odloča na podlagi dokumentacije, s katero razpolaga.

Po prejemu pritožbe odgovorna oseba za reševanje pritožb 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 družbe o pritožbi.

Odgovorna oseba za reševanje pritožb 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.

### III. ODLOČITEV O PRITOŽBI

#### 6. člen

Odgovorna oseba za reševanje pritožb pritožbo obravnava in odgovor, po potrditvi s strani direktorja družbe, pošlje stranki najkasneje v 30 dneh po prejemu. Morebitno prekoračitev roka mora družba pisno najaviti in navesti razloge za zamudo. Če družba posreduje stranki zahtevo za dopolnitev pritožbe, se rok za odgovor podaljša za čas, v katerem je družba čakala na dopolnitev.

#### 7. člen

Odgovorna oseba za reševanje pritožb 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 ugotdi;
- pritožbeni postopek ustavi, če je stranka pred prejemanjem odločitve umaknila pritožbo.

#### 8. člen

Odločitev o pritožbi je dolžan izvršiti direktor družbe, ta pa lahko izvršitev poveri kateremukoli delavci v družbi.

## 9. člen

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

V pravnem pouku se stranko seznanijo, da ima, v kolikor se z odločitvijo družbe 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

### 10. člen

Odgovorna oseba za reševanje pritožb je zadolžena 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 pogodbe/naročila na katero se pritožba nanaša,
- 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

### 11. člen

V primeru zaznanega incidenta, nosilec lokalne funkcije skladnosti o tem poroča kot o operativnemu tveganju.

Nosilec lokalne funkcije skladnosti enkrat letno oziroma na zahtevo direktorja, slednjemu 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 izboljšav in
- akcijskih načrtov za preprečevanje pritožb.

## VI. NADZOR

### 12. člen

#### Prvi nivo nadzora

Prvi nivo nadzora izvaja odgovorna oseba za reševanje pritožb, ki nadzoruje implementacijo postopka upravljanja s pritožbami (spoštovanje rokov, vsebina odločitev družbe, upoštevanje postopka, evidenco pritožb in obveščanje strank).

#### Drugi nivo nadzora

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

Nosilec lokalne funkcije skladnosti poslovanja družbe 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

### 13. člen

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

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

Odgovorna oseba za reševanje pritožb vsake dve leti izvede e-izobraževanje delavcev, občasno so delavci seznanjeni z morebitnimi novostmi tudi z obvestilom, prejetim po e-pošti.

## VIII. KONČNE DOLOČBE

### 14. člen

Ta pravilnik prične veljati z dnem 1.4.2023 in velja za pritožbe zoper odločitve oz. storitve, prejete po datumu pričetka veljavnosti tega pravilnika.

Za izvajanje tega pravilnika so odgovorni vsi zaposleni v družbi in sicer vsak v okviru svojih pristojnosti in delovnih zadolžitev. Vsak zaposleni v družbi mora biti seznanjen z vsebino tega



pravilnika. Seznam, ki vsebuje odgovorno osebo za reševanje pritožb ter lokalne eksperte je Priloga 1 tega pravilnika, odgovorna oseba za reševanje pritožb skrbi za posodabljanje seznama.

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

Coface Slovenija Storitve d.o.o.  
Sergej Simoniti  
direktor

Ljubljana, 28.3. 2023

Priloga 1:

- Odgovorna oseba za reševanje pritožb in lokalni eksperti



Priloga 1.docx