



Triglav, pokojninska družba, d. d.
Dunjaska cesta 22, 1000 Ljubljana

triglav

www.triglavpokojnine.si

PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB



Ljubljana, februar 2024

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1.1. VSEBINA PRAVILNIKA

1. člen

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

1.2. OPREDELITEV POJMOV

2. člen

V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

- 1) **Pritožba** je izjava stranke o nezadovoljstvu z ravnanjem ali odločitvijo družbe v zvezi z dodatnim pokojninskim zavarovanjem v fazi varčevanja (v nadaljevanju: PDPZ). Pretežno je to izjava, ki kaže na strankino nezadovoljstvo oz. nestrinjanje glede poslovnih procesov, ki se izvajajo v TPD ali ZT. Nestrinjanje se lahko nanaša na postopke obdelav zahtevkov, izračunov odkupne vrednosti, rokov izplačil oz. drugih aktivnosti. Ugovor ali zahtevana obrazložitev/pojasnilo, ki se nanaša na pogoje zavarovanja, splošne informacije oz. zakonodajo se ne šteje kot pritožba.
- 2) **Pritožbena komisija** je tričlanska komisija, ki jo sestavljajo delavci družbe, ki jih uprava imenuje za reševanje pritožbe stranke.
- 3) **Postopek izvensodnega reševanja sporov** je arbitražni postopek, ki ga lahko sproži stranka, ki se ne strinja z odločitvijo družbe v internem pritožbenem postopku, kot tudi v primeru, če tudi po izteku roka, določenega za odločitev v okviru internega pritožbenega postopka, ne prejme odločitve družbe.

1.3. SPLOŠNA NAČELA

3. člen

Družba pritožbe vseh strank obravnava enakopravno, hitro, učinkovito in objektivno, ob upoštevanju veljavnih predpisov, splošnih oziroma pogodbeno dogovorjenih pogojev opravljanja storitev, dobrih poslovnih običajev in pravil stroke ter pravic in koristi strank.

Vse pritožbe, podane v skladu s tem pravilnikom, morajo biti ustrezno evidentirane in hranjene.

Pritožbe strank se obravnavajo in rešujejo po časovnem vrstnem redu njihovega prejema (kronološkem zaporedju).

Komunikacija v postopku poteka v slovenskem jeziku.

II. PRISTOJNOST, NAČIN VLAGANJA IN EVIDENTIRANJA PRITOŽB

2.1. VLOŽITEV PRITOŽBE

4. člen

Pisna pritožba se lahko vloži:

- po pošti na naslov Triglav, pokojninska družba, d.d., Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana
- preko elektronske pošte: na info@triglavpokojnine.si; tudi če posredovana iz naslova info@triglav.si
- preko i.Triglava

- osebno v pisarni za stranke Dunajska cesta 22, 1000 Ljubljana – 8. nadstropje ali preko predstavništva Zavarovalnice Triglav, d.d.

Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, družba pozove stranko, da pritožbo popravi ali dopolni, v roku 14 dni, tako da bo primerna za obravnavo. Če stranka pritožbe ustrezno ne popravi v 14 dneh, se pritožba šteje za umaknjeno, na kar se stranko v pozivu opozori.

V izjemnih primerih, kadar pritožnik verjetno izkaže, da bi stranki lahko nastala znatnejša škoda, če njegova pritožba ne bi bila obravnavana nemudoma, lahko poda pritožbo pristojni osebi tudi **ustno**, osebno na zapisnik v prostorih pisarne za stranke oziroma po telefonu. Če je pritožba podana po telefonu, mora pristojna oseba o tem sestaviti pisni zaznamek, pritožnik pa mora najkasneje v dveh dneh po telefonsko podani pritožbi družbi posredovati tudi pisno pritožbo stranke, ki se šteje za prejeto z dnem telefonsko podane pritožbe. Če pritožnik v navedenem roku družbi pisne pritožbe ne posreduje, se šteje, da pritožba ni bila vložena. Pristojna oseba mora od pritožnika pridobiti, ter v zapisnik oziroma pisni zaznamek o vloženi pritožbi. Če je pritožba podana osebno na zapisnik, zapisnik podpišeta pritožnik in pristojna oseba, pisni zaznamek o telefonsko vloženi pritožbi pa podpiše pristojna oseba.

5. člen

Pritožba se lahko obravnava, če vsebuje najmanj naslednje podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo oziroma v imenu in za račun katere se vlaga pritožbo (fizične osebe: ime in priimek, davčna številka in številka police; pravne osebe: firma, sedež, matična ali davčna številka, kontaktna oseba,
- navedbo dejanja, opustitve dejanja oziroma dokumenta, zoper katerega se stranka pritožuje (pritožbeni razlog),
- zahtevek stranke z navedbo dejstev, na katerih temelji njen zahtevek ter dokazila fotokopije listin in dokumentov, na katerih temelji zahtevek stranke, če obstajajo.

2.2. PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST ZA REŠEVANJE PRITOŽB

6. člen

Za reševanje pritožb strank je pristojna pritožbena komisija.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti in obveznosti po tem pravilniku je direktor sektorja Trženje.

2.3. EVIDENTIRANJE PRITOŽBE

7. člen

Pisna pritožba se šteje za prejeto z dnem, ko prispe na sedež družbe.

Vsaka prejeta pritožba se takoj registrira v posebni skupni mapi, t.i. elektronskem vpisniku pritožb. Za registracijo pritožb so pristojni zaposleni v kontaktnem centru. Pritožbe se registrirajo tako, da se v elektronski vpisnik pritožb zabeležijo vsi podatki, ki so potrebni za identifikacijo in reševanje pritožbe. V istem registru se vodijo vse listine, sporočila in odgovori.

Po registraciji se pritožba odstopi predsedniku pritožbene komisije.,

Predsednik pritožbene komisije, je dolžan pritožnika obvestiti o prejemu pritožbe v roku 8 delovnih dni od prejema pritožbe na družbi, razen če v tem roku pritožbena komisija že odloči o pritožbi.

Predsednik pritožbene komisije glede na vsebino in kompleksnost pritožbe odloči, ali se bo pritožba reševala po skrajšanem postopku ali bo reševanje pritožbe izvedla pritožbena komisija.

III. OBRAVNAVA PRITOŽBE

3.1. PRITOŽBENA KOMISIJA

8. člen

Pritožbeno komisijo imenuje uprava družbe s sklepom.

Pritožbena komisija ima tri člane, in sicer predsednika ter dva člana (člani pritožbene komisije).

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 uprava imenovati nadomestnega člana komisije, ki zamenja odsotnega člana komisije.

V primeru, da je predmet pritožbe tak, da ima katerikoli član komisije v zvezi z vsebino pritožbe nasprotje interesov, uprava v posamezni zadevi imenuje drugo osebo, za to zadevo.

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, ki razpolagajo s podatki, ki so pomembni za odločitev.

Vsebinsko 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 podpiše predsednik komisije.

3.3. ODLOČANJE PRITOŽBENE KOMISIJE

10. člen

Pritožbena komisija odloča z večino glasov, pri čemer je glas predsednika pritožbene komisije odločilen.

Odločitev o pritožbi mora pritožbena komisija sprejeti in pritožnika o tem obvestiti najkasneje v 21 dneh po prejemu popolne pritožbe. 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.

Odločitev pritožbene komisije mora biti stranki posredovana v pisni obliki na njen naslov ter v vednost na elektronski naslov na katerega je stranka pritožbo podala.

Po končanem pritožbenem postopku se zapisnik in odločitev pritožbene komisije evidentirata v elektronski vpisnik pritožb.

Kolikor pritožbena komisija pritožbo zavrne, mora odločitev vsebovati pravni pouk, da lahko pritožnik nadaljuje pritožbeni postopek pri pristojnem organu za izvensodno reševanje sporov.

3.4. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB PO SKRAJŠANEM POSTOPKU

11. člen

V primeru reševanja pritožbe po skrajšanem postopku, lahko le-to reši sam predsednik pritožbene komisije oziroma oseba, ki jo ta za to pooblasti. Smiselno se uporablja pri sprejemu odločitve 10. člen tega Pravilnika. V skrajšanem postopku zapisnik ni potreben.

3.5. DOLŽNOST OBVEŠČANJA

12. člen

Pritožbena komisija je dolžna upravo, nosilca ključne funkcije spremljanja skladnosti poslovanja ter nosilca ključne funkcije za upravljanje s tveganji 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 TER 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. SEZNAVANJE STRANK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

14. člen

Družba seznanja člane z delovanjem sistema pritožb z objavo tega akta na spletnih straneh družbe.

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

Pritožnik lahko vloži pritožbo tudi, če od dneva, ko je vložil pritožbo, preteče več kot 14 dni, pa v tem času v zvezi s pritožbo od družbe ni prejel nobene pisne odločitve oziroma poziva na dopolnitev vloge (molk organa). V teh primerih ne gre za novo pritožbo.

IV. POSTOPEK PRED IZBRANIM IZVAJALCEM IZVENSODNEGA REŠEVANJA POTROŠNIŠKIH SPOROV

15. člen

Družba v skladu z 32. členom Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS), za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov kot pristojnega priznava Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem združenju (v nadaljevanju: Mediacijski center).

Če se član (potrošnik po definiciji ZIsRPS) ne strinja z dokončno odločitvijo obravnave pritožbe v internem pritožbenem postopku, ima pravico podati pobudo za začetek postopka mediacije pri **Mediacijskem centru, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 3009 381, elektronski naslov: irps@zav-zdruzenje.si.**

Pobuda za izvensodno reševanje potrošniških sporov oz. mediacijo poteka po postopku in na način določen s Pravilnikom o postopku mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri Mediacijskem centru SZZ in v skladu s Kodeksom pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri Mediacijskem centru SZZ.

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

16. člen

Sektor Trženje pripravlja poročila o statistiki in analizi pritožb in pohval v določenem obdobju. S poročilom se seznanijo uprava in nosilca ključne funkcije spremljanja skladnosti poslovanja.

Zbirno poročilo o pritožbah ter pohvalah predstavlja obravnava Odbor pokojninskega sklada enkrat letno.

VI. PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA

17. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo, ko ga sprejme uprava družbe in se uporablja od 20.2.2025 dalje. Uporablja se za reševanje vseh pritožb, ki so prispele k družbi po uveljavitvi tega pravilnika.

Ljubljana, 20.2.2025

Vida Šeme Hočevar
članica uprave

Peter Krassnig
član uprave

Aljoša Uršič
predsednik uprave