

# **NN Životní pojišťovna N. V.**



## **PRŮVODCE PROCESEM POŽADAVKŮ ZPRACOVÁVANÝCH ODDĚLENÍM STÍŽNOSTÍ**

Proces zpracování požadavků Complaints. dpt. představuje přehled jednotlivých kroků uskutečněných v rámci zpracování stížností či nestandardních žádostí od jejich přijetí do uzavření případů.



## Představení kroků procesu zpracování požadavků:

### Registrace přijatých požadavků na oddělení Stížností

Způsob registrace závisí na způsobu distribuce požadavků na oddělení:

#### Registrace případů přijatých elektronickou cestou:

- emailem zaslaným do schránky [stiznosti@nn.cz](mailto:stiznosti@nn.cz)

Na danou emailovou adresu jsou distribuovány:

- přímé požadavky klientů
- požadavky klientů předané prostřednictvím Kontaktního centra:
  - a) přijaté KC telefonicky s následným zaznamenáním do formuláře
  - b) přijaté KC emailem ve schránce [klient@nn.cz](mailto:klient@nn.cz)
  - c) přijaté KC prostřednictvím NPS formuláře
  - d) přijaté KC prostřednictvím webového formuláře na stránce [www.nnpojistovna.cz](http://www.nnpojistovna.cz)
    - požadavky klientů předané prostřednictvím jiných oddělení NN
    - požadavky klientů předané prostřednictvím poradců či makléřů
    - požadavky směřované na vedení společnosti

- datovou schránkou:

Prostřednictvím datové schránky jsou přijímány požadavky:

- České národní banky
- Policie ČR

#### Registrace fyzicky přijatých požadavků:

- jedná se o písemnou korespondenci zaslanou na centrálu společnosti

Poštou jsou distribuovány:

- přímé požadavky klientů
- požadavky klientů předané prostřednictvím jiných oddělení:
- požadavky směřované na vedení společnosti
- požadavky právních zástupců klientů
- požadavky oprávněných osob
- požadavky pozůstalých osob
- požadavky dalších osob disponujících originálem plné moci či její ověřenou kopií

- ❖ Při požadavku přijatém prostřednictvím pošty je tento Complaints Specialistou zaevidován v interním seznamu přijatých požadavků
- ❖ Písemná korespondence je Complaints Specialistou následně předána k naskenování do interního systému, v němž jsou požadavky zpracovávány

## Registrace požadavků přijatých osobně:

- při osobním jednání Complaints Specialisty je nutné vyplnit formulář Stížností a znění stížnosti odsouhlasit klientem (podpisem). Při osobním jednání je nutné ověřit klienta dle platného OP či pasu.

Osobně lze převzít:

- požadavky klientů
  - požadavky právních zástupců
  - požadavky oprávněných osob
  - požadavky pozůstalých
  - požadavky dalších osob disponujících originálem plné moci či její ověřenou kopií
- ❖ Při požadavku přijatém osobně je postupováno stejně jako při přijetí písemného požadavku. Záležitosti se však primárně věnuje Complaints Specialista, který byl účasten osobního jednání.

## Registrace případů přijatých telefonicky:

Telefonicky lze převzít:

- požadavky od osob uvedených v předchozím bodě – pouze za předpokladu, že je z evidující dokumentace možné ověřit danou osobu a její oprávnění požadavek vznést
- ❖ Při požadavku přijatém telefonicky je postupováno stejně jako při přijetí písemného/elektronického požadavku. Záležitosti se primárně věnuje Complaints Specialista, který byl účasten telefonického jednání.

## Distribuce požadavků do interního systému společnosti

Požadavky jsou distribuovány každý pracovní den pověřeným Complaints Specialistou, kterému je pro ten daný den přidělena registrace nových případů Complaints Teamleadrem.

Distribuce je možná trojím způsobem:

### Elektronické předání požadavku

Předání požadavku prostřednictvím emailu zaslaným se všemi přílohami na emailovou adresu pro tuto distribuci určenou. Tyto případy jsou v horizontu několika minut dohledatelné v interním systému společnosti.

## **Předání listinné korespondence k naskenování**

Tyto případy jsou zpravidla v horizontu následujícího dne/dvou dnů nahrány do elektronického archivu u smlouvy a současně nahrány do interního systému, v němž jsou stížnosti řešeny.

## **Ruční nahrání případů do interního systému**

Nahrání případů (přijatých všemi způsoby distribuce) Complaints Specialistou, který je bude následně řešit.

## **Registrace nových přidělených případů v interním systému**

Jedná se o zaregistrování případů, které jsou přiděleny Complaints Teamleadrem jednotlivým Complaints Specialistům.

Postup registrace je následující:

### **Ověření klienta a jeho oprávnění podat stížnost/žádost:**

- identifikace klienta prostřednictvím ověření jeho jména, příjmení a dalších údajů při nejednoznačnosti identifikace (rodného čísla, data narození, adresy atd.)
- kontrola čísla smlouvy
- v případě požadavku zasláného emailem validace jeho emailové adresy (tzn., zda píše z registrovaného emailu)

### **Seznámení se se zněním požadavku**

- Seznámení se s charakterem požadavku a prvotní rozklíčování problému (stížnost/žádost/výzva ČNB atd.), bližší specifikace.
  - Ověření data přijetí požadavku do společnosti
  - Ověření data přijetí požadavku na Complaints dpt.
  - Ověření způsobu distribuce požadavku na Complaints dpt.
- Zaznamenání výše uvedených údajů do interního systému společnosti

## Zadání poznámky do systémů životního pojištění a penzijního připojištění o přijaté žádosti/stížnosti

- a) zadání požadavku do interního systému životního pojištění
  - zaznamenání informace o přijetí požadavku a jména řešitele (Complaints Specialisty)
- b) zadání požadavku do interního systému penzijního připojištění a doplňkového penzijního spoření
  - zaznamenání informace o přijetí požadavku a uvedení stručného popisu jeho charakteru

## Poslání konfirmačního emailu/dopisu

- tzv. potvrzení o přijetí požadavku jeho odesílateli

Způsob distribuce konfirmace:

- a) emailem
  - prostřednictvím interního systému společnosti
  - při evidenci emailové adresy
- b) písemně (dopisem)
  - následné nahrání do příloh v systému

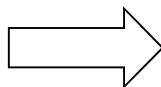
## Postoupení požadavku kompetentní osobě k zajištění součinnosti

Po základním přešetření požadavku je nutné určit, zda bude nezbytná součinnost jiných osob k jeho dořešení. V případě, že ano, postoupíme požadavek konkrétnímu pracovníkovi či na konkrétní oddělení k další součinnosti:

## Principy postoupení požadavků dle jejich charakteru

### Stížnost

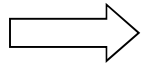
1. nespokojenost s poskytovaným servisem
  - absence komunikace
  - neodmítnutá inflace
  - neprovedená změna
  - misseling/podvod



předání stížnosti  
Regionálnímu řediteli  
(RŘ) Obchodního místa  
NN, kam spadá servis  
daného stěžovatele  
případně kontaktní  
osobě servisující  
makléřské společnosti

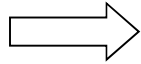
Na základě zaslání vyjádření RŘ/kontaktní osoby makléřské společnosti se případně přistupuje k následujícím krokům:

- a) úprava smlouvy (s podmínkou/bez podmínky zaslání dodatku)



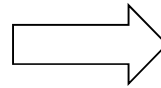
nutnost předání pokynu odd. Změn, Výpovědím, Technickému odd. aj.

- b) změna poradce



nutnost předání pokynu Admin. odd.

2. nespokojenost s výplatou pojistného plnění  
- zamítnutý nárok na výplatu pojistného plnění  
- nižší výplata pojistného plnění

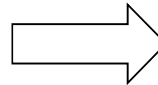


a) vlastní investigace  
b) postoupení stížnosti na Oddělení likvidací: kontaktní osobě či konkrétnímu likvidátorovi

3. nespokojenost se stavem smlouvy

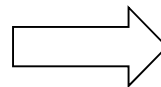
- a) nezpracovaný požadavek odděleními zabývajícími se administrativou smluv

- nezpracování žádosti
- nevypojistkování smlouvy
- nezpracovaná/odlišně zpracovaná změna
- nezpracovaná/odlišně zpracovaná výpověď



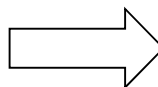
a) vlastní investigace  
b) postoupení stížnosti na Od. medicínské, technické, změn či výpovědí

- b) nezpracovaný požadavek Kontaktním centrem, nebo nesouhlas s poskytnutou informací ze strany KC



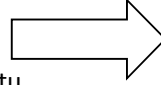
a) dohledání hovorů/emailů  
b) postoupení záležitosti Supervizorovi nebo Teamleaderovi KC

- c) chybně sepsaná žádost klientem



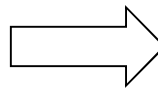
zaslání správného návrhu na změnu klientovi

- d) chyba interního systému
- e) chyba v automaticky tištěném NN dokumentu



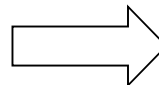
- a) zadání IT požadavku, případně postoupení záležitosti na jiná oddělení
- b) v případě, že se jedná o problém zahrnující více smluv, zadání operačního incidentu

- f) nesouhlas s informacemi v aplikaci Moje NN



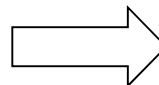
- a) vlastní investigace
- b) postoupení záležitosti osobě spravující aplikaci

- g) nesouhlas s finančními ukazateli
  - stav podílového účtu
  - výše odkupného/odbytného
  - výše mimořádného výběru
  - výše pojistného plnění při dožití
  - výše zdanění
  - akumulovaný dluh (včetně řešení reaktivace)



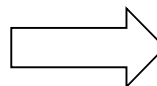
- a) vlastní investigace
- b) postoupení záležitosti na oddělení Divize pojistné matematiky (přepočty)

- h) nesouhlas s produktovými ukazateli
  - sazebníky
  - pojistné podmínky

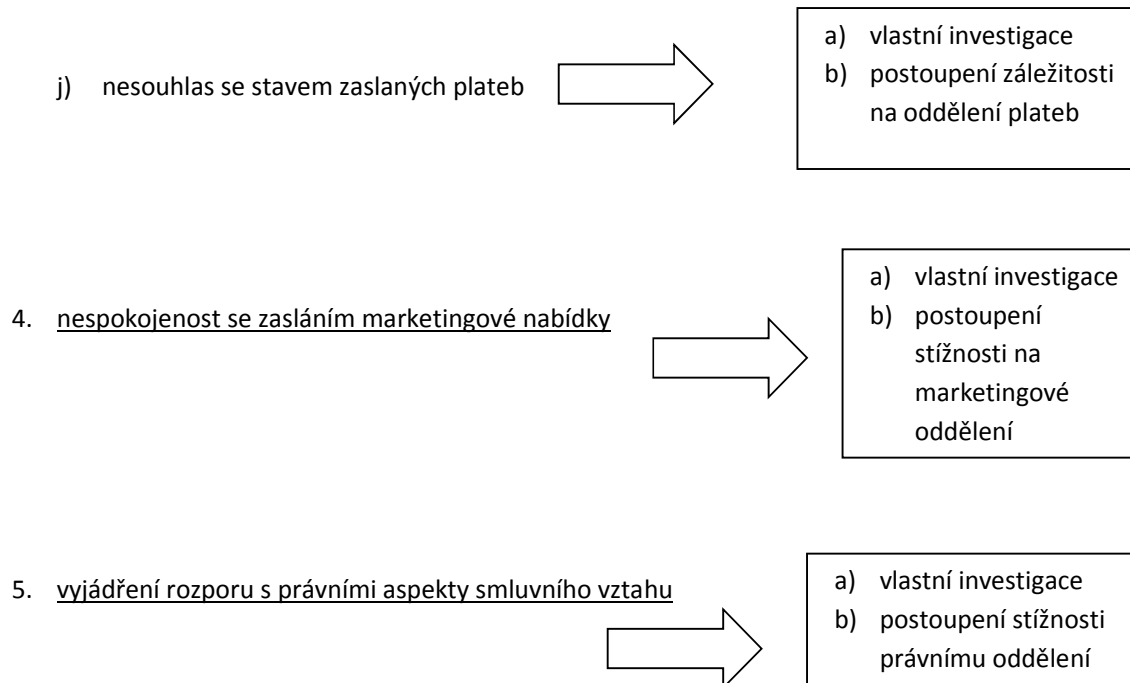


- a) vlastní investigace
- b) postoupení záležitosti na Produktové oddělení

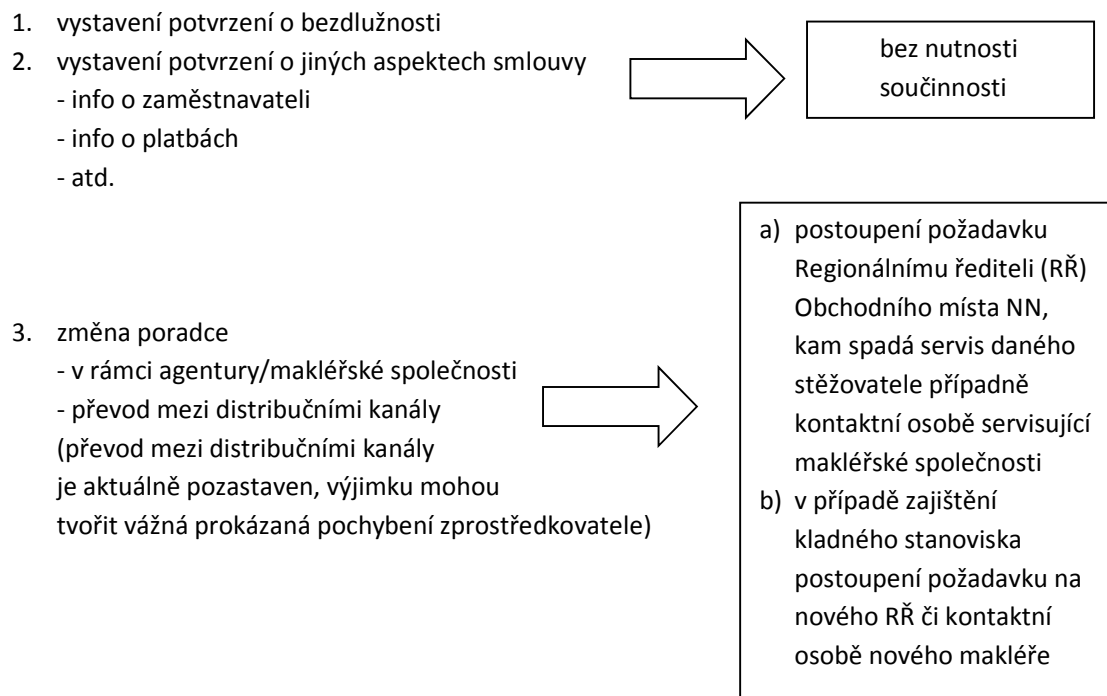
- i) nesouhlas s daňovými ukazateli
  - výše stržené daně
  - nárok na daňovou odečitatelnost



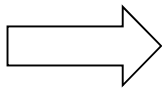
- a) vlastní investigace
- b) postoupení záležitosti na Daňové odd. (ověření nároku)



## Žádost

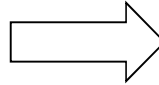






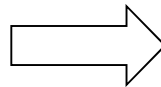
při souhlasném stanovisku všech stran předání pokynu Administr.  
odd. k převodu smlouvy

4. Výpočty u smluv penzijního připojištění



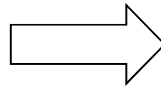
bez nutnosti  
součinnosti

5. Výpočty u smluv doplňkového p. spoření



a) bez nutnosti  
součinnosti  
b) případná  
součinnost odd.  
Výpovědí  
penzijního  
připojištění

6. Vystavení omluvného dopisu



bez nutnosti  
součinnosti

### Kontrola odpovědí na zaslané dotazy/požadavky

Případné postoupení dalším subjektům (viz předchozí)

Při neadekvátním vyjádření či absenci vyjádření je nutný opětovný kontakt příslušného oddělení/osoby.

### Vypracování odpovědi klientovi

#### Druhy odpovědí:

- a) písemná
  - v případě zaslání citlivých dat – odeslání odpovědi doporučeně
  - v případě očekávané součinnosti klienta – odeslání odpovědi do vlastních rukou
- b) emailová
  - v případě evidence registrovaného emailu
- c) telefonická

- ❖ Odpovědi či informace poskytnuté klientovi v případě telefonického obvolání jsou zaevidovány v interním systému spolu se všemi přílohami.
- ❖ **Odpověď by měla být zaslána v horizontu 30-ti denní smluvní lhůty. Pakliže není možné odpověď v daném časovém horizontu poskytnout, posílá se tzv. 2 konfirmační dopis informující klienta o tom, že je jeho požadavek nadále v řešení.**
- ❖ Informace o zaslání odpovědi klientovi by měla být uvedena v interních systémech životního pojištění a penzijního připojištění/doplňkového penzijního spoření).

