



**VARUH  
ZDRAVJA**  
VZAJEMNA

**POLITIKA  
NOTRANJE POTI ZA PRIJAVO  
VZAJEMNE, D.V.Z.**

Ljubljana, 23. 5. 2023

**Povzetek dokumenta**

|                        |                                            |
|------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Dokument</b>        | Politika notranje poti za prijavo Vzajemne |
| <b>Verzija</b>         | sprejem na upravi                          |
| <b>Datum</b>           | 23.5.2023                                  |
| <b>Skrbnik</b>         | SUTS oz. Funkcija spremljanja skladnosti   |
| <b>Kontaktna oseba</b> | mag. Andrej Šercer                         |

**Kazalo**

|                                                                           |   |
|---------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Namen in cilji Politike notranje poti za prijavo.....                  | 2 |
| 2. Imenovanje zaupnika .....                                              | 2 |
| 3. Imenovanje administrativnega osebja .....                              | 2 |
| 4. Postopek podaje in prejema prijav ter kontaktni podatki .....          | 2 |
| 5. Evidentiranje prijave .....                                            | 3 |
| 6. Naloge zaupnika in zaščita prijavitelja .....                          | 3 |
| 7. Postopek obravnave notranje prijave .....                              | 4 |
| 7.1 Predhodni preizkus .....                                              | 4 |
| 7.2 Obravnava prijave.....                                                | 4 |
| 8. Obveščanje uprave in priprava letnega poročila.....                    | 5 |
| 9. Zunanja prijava v primeru neučinkovitosti notranje prijavne poti ..... | 5 |
| 10. Informiranje zaposlenih in drugih oseb v delovnem okolju .....        | 5 |
| 11. Končne določbe .....                                                  | 6 |

## 1. Namen in cilji Politike notranje poti za prijavo

Politika notranje poti za prijavo Vzajemne (v nadaljevanju: Politika) je sprejeta v skladu s štirinajstim odstavkom 9. člena Zakona o zaščiti prijaviteljev (Ur.l. RS, št. 16/23, v nadaljevanju: ZZPri), z namenom vzpostavitve postopka obravnave notranjih prijav, ki omogoča popolnost, celovitost in zaupnost informacij ter hkrati preprečuje nepooblaščenim osebam dostop do vsebine prijav, podatkov o prijavitelju in o osebah, ki jih prijava zadeva.

Vzajemna in njeno vodstvo (v nadaljevanju: Zavarovalnica ali uprava) se zavedajo pomena zakonitega, skladnega in etičnega poslovanja ter se zavezuje:

- da ne bo poskušalo ugotavljati identitete prijaviteljev;
- da ne bo izvajalo povračilnih ukrepov in prepoveduje, da bi jih izvajali drugi zaposleni;
- da bo spodbujalo zaposlene, da napake in morebitne kršitve, tudi če gre le za sume, sporočijo po notranji poti za prijave, saj bo na ta način mogoče prijave učinkovito obravnavati in napake ter kršitve hitro odpraviti.

## 2. Imenovanje zaupnika

Zavarovalnica za sprejem prijav imenuje zaupnika - funkcijo spremljanja skladnosti, ki je umeščena v Službo za upravljanje tveganj in skladnost (v nadaljevanju: SUTS), in sicer konkretno:

- Andrej Šercer, nosilec funkcije spremljanja skladnosti in direktor SUTS, zaupnik;
- Polona Kunšič, funkcija spremljanja skladnosti, namestnica zaupnika.

Zaupnik in namestnica zaupnika sprejemata prijave in jih obravnavata v skladu z določbami 13. člena ZZPri in določbami te Politike. Zaupnik in namestnica svoje delo organizirata tako, da se zagotavlja pravočasno izvajanje nalog in nadomeščanje v času odsotnosti.

## 3. Imenovanje administrativnega osebja

Pri delu zaupnika in namestnice zaupnika lahko nudijo administrativno pomoč tudi druge osebe, zaposlene v SUTS. Osebe, ki nudijo administrativno pomoč, lahko izvajajo naloge tudi na področju prejema in evidentiranja notranjih prijav. S prijavami morajo ravnati v skladu s 6. in 7. členom ZZPri in to Politiko ter o prejetih prijavah nemudoma obveščati zaupnika ali njegovo namestnico.

## 4. Postopek podaje in prejema prijav ter kontaktni podatki

Prijave se podajo praviloma pisno na obrazcu, ki je priloga te Politike (Priloga 1) ter se posredujejo:

- po e-pošti na naslov: [zaupnik@vzajemna.si](mailto:zaupnik@vzajemna.si).

Kadar se prijave podajo po e-pošti, vendar ne na predvidenem obrazcu, morajo kljub temu vsebovati vse nujne elemente, ki jih vsebuje obrazec oziroma predvideva ZZPri in ta Politika.

Prijave se lahko izjemoma podajo tudi:

- po telefonu na št. 01 4718 809 (zaupnik) oziroma na št. 01 3069 203 (namestnica zaupnika);
  - po klasični pošti na naslov Vzajemna, d.v.z., Vošnjakova 2, 1000 Ljubljana (s pripisom: za zaupnika);
  - osebno pri zaupniku ali namestnici zaupnika, po predhodni najavi po telefonu ali e-pošti;
- pri čemer zaupnik izdela natančen zapis prijave in ga pošlje prijavitelju v pregled in potrditev (podpis), če ta to želi in če sporoči kam naj se pošlje.

## 5. Evidentiranje prijave

Zaupnik, njegova namestnica ali pooblaščen administrativno osebje prijavo ustrezno evidentira v ročno evidenco (npr. Excel tabela) ali v informacijski sistem (npr. dokumentni sistem), če je le-ta na voljo.

Evidenca prejetih prijav (evidenčni podatki) vsebuje naslednje podatke: zaporedna številka zadeve, datum prejema prijave, delovno področje kršitve, datum potrditve prejema prijave, datum povratne informacije prijavitelju, datum poročila upravi.

Podatek o prijavitelju in o povzročitelju kršitve se zabeleži na način, da bo mogoče njegovo kasnejše enostavno črtanje oziroma uničenje (npr. v ločen seznam s povezovalnim znakom številke zadeve ali uporabo kodnega imena).

Po poteku petih leti se iz evidence brišejo podatki o prijavitelju in povzročitelju ter vsebina prijave, poročilo upravi in evidenčni podatki pa se hranijo deset let.

Elektronska prijava s prilogami se hrani v informacijskem sistemu z omejenimi dostopi, fizična pa v ustrezno varovani omari v pisarni zaupnika. Fizična prijava se glede hrambe in ravnanja fizično in tehnično obravnava na način kot da bi šlo za zaupni podatek stopnje »interno« ali »poslovna skrivnost«.

## 6. Naloge zaupnika in zaščita prijavitelja

Zaupnik (in namestnica zaupnika) obravnava prijavo skrbno, zaupno in samostojno ter pri tem ni vezan na navodila v posamezni zadevi. Zaupnik ne sme razkriti identitete prijavitelja, razen pod pogoji iz ZZPri.

Zaupnik ima pri delu dostop do gradiva, relevantnega za obravnavo prijave, zaposleni pa so mu dolžni nuditi pomoč in informacije potrebne za njegovo delo. Podatke, s katerimi se seznani zaupnik, uporablja le za namene obravnave prijave in odprave kršitve.

Zaupnik opravlja naloge, ki jih določa 10. člen ZZPri in ta Politika, vključno s svetovanjem in pomočjo prijavitelju pred povračilnimi ukrepi. Prijavitelj lahko zaprosi zaupnika za pojasnila glede zaščite prijavitelja v primeru prepovedanih povračilnih ukrepov, kot je to določeno v 7. poglavju ZZPri.

## **7. Postopek obravnave notranje prijave**

Zaupnik obravnava prijave praviloma po vrstnem redu njihovega prejema. V primeru večjega števila prijav lahko zaupnik, v skladu s četrtem odstavkom 12. člena ZZPri, upošteva prednostni vrstni red obravnave prijav glede na težo posledice kršitve. Kriteriji za prednostno obravnavo so zlasti višina grozeče premoženjske škode, negativni vpliv na ugled, ogroženost zdravja ali življenja zaposlenih, ipd.

### **7.1 Preizkus notranje prijave**

Zaupnik preizkusi prijavo tako, da preveri ali so izpolnjeni pogoji za njeno obravnavo iz 11. člena ZZPri (prijavitelj je fizična oseba; se nanaša na informacije o kršitvi predpisov, ki veljajo v RS in jih je prijavitelj pridobil v svojem delovnem okolju; prijavljene informacije o kršitvah niso očitno neresnične; prijava podana pred potekom dveh let po prenehanju kršitve). V zvezi s tem zaupnik v roku 7 dni izpolni kontrolni seznam, ki je priloga te Politike (Priloga 2).

Kadar predpostavke niso podane, zaupnik prijave ne obravnava ter prijavitelju v 7 dneh od dneva prejema prijave sporoči, da prijave ne bo sprejel v obravnavo. Kadar so podane vse predpostavke, zaupnik prijavitelju v 7 dneh sporoči, da je prijavo sprejel v obravnavo. Obvestilo se pošlje na naslov ali način, ki ga je navedel prijavitelj, tudi če gre za anonimno prijavo.

Kadar je že ob sprejemu ustne prijave očitno, da prijave ni mogoče obravnavati v postopku obravnave notranje prijave, lahko zaupnik prijavitelja usmeri na ustrezno pot za zunanjo prijavo ali na drug ustrezen postopek. V takem primeru do prijave, niti do postopka obravnave ne pride.

### **7.2 Obravnava notranje prijave**

V postopku obravnave ima zaupnik dolžnost informirati prijavitelja glede možnosti notranje, zunanje prijave in javnega razkritja ter zaščite pred in v primeru povračilnih ukrepov.

Zaupnik prijavo pregleda in ugotovi, katera oseba oziroma organizacijska enota Zavarovalnice je pristojna za odpravo kršitve, na katero se nanaša prijava. Vodjo pristojne organizacijske enote seznani z opisom prijavljene kršitve ter svojimi predlogi ukrepov. V obvestilu označi, da gre za obravnavo prijave po ZZPri ter določi rok za povratno informacijo glede izvedenih ali predlaganih ukrepov za odpravo kršitve in zoper kršitelja.

V zvezi z odpravo kršitve lahko zaupnik po lastni presoji ali na predlog vodje pristojne organizacijske enote opravi pogovor s prijaviteljem z namenom ugotovitve okoliščin pomembnih za opredelitev in odpravo kršitve. Zaupnik ali vodja pristojne organizacijske enote lahko predlagata upravi, da kršitev obravnava tudi druga pristojna organizacijska enota (npr. kadrovska služba, pravna služba, ipd.).

## **8. Obveščanje uprave in priprava letnega poročila za KPK**

Zaupnik po podaji povratne informacije prijavitelju oziroma praviloma v treh mesecih pripravi poročilo za upravo, ki ga vključi v redno četrtletno poročilo o izvajanju načrta dela funkcije

spremljanja skladnosti. Na poziv ali v dogovoru z upravo se poročilo lahko pripravi tudi ločeno ali v krajšem roku. V poročilu se opiše prijavljeno kršitev, predlagane in izvedene ukrepe za njeno odpravo in oceni tveganje bodočih kršitev. V poročilu se ne sme navesti podatkov o prijavitelju ali kršitelju.

Zaupnik, v skladu s šestnajstim odstavkom 9. člena ZZPri, do 1. marca tekočega leta za preteklo leto, poroča KPK na e-obrazcu, ki je dostopen na spletnih straneh, o številu prejetih, anonimnih in utemeljenih prijav ter o številu obravnavanih povračilnih ukrepov.

## 9. Možnost zunanje prijave v primeru neučinkovitosti notranje prijave

Prijavitelj lahko poda zunanjo prijavo pristojnemu organu za zunanjo prijavo iz 14. člena ZZPri (npr. Agenciji za zavarovalni nadzor) če meni, da notranje prijave ne bi bilo mogoče učinkovito obravnavati, ali da v primeru notranje prijave obstaja tveganje povračilnih ukrepov. V skrajnem primeru lahko prijavitelj kršitev tudi javno razkrije, pod pogoji iz 18. člena ZZPri.

## 10. Informiranje zaposlenih in drugih oseb v delovnem okolju

Zavarovalnica zagotovi enostavno in pregledno dostopne informacije o načinu uporabe notranje poti za prijavo in o tej Politiki. Prav tako Zavarovalnica zagotovi informacije o postopkih za zunanjo prijavo organom za zunanjo prijavo.

Vsebine se objavijo na spletnih straneh na naslovu [www.vzajemna.si](http://www.vzajemna.si). Za pripravo in posodabljanje vsebin spletne strani v zvezi z notranjo potjo za prijavo, sta zadolžena zastopnik in namestnica zastopnika.

## 11. Končne določbe

Skrbnik dokumenta Politika notranje poti za prijavo Vzajemne je Služba za upravljanje tveganj in skladnost oziroma funkcija spremljanja skladnosti, ki praviloma enkrat na leto preveri skladnost te Politike z drugimi politikami v sistemu upravljanja Vzajemne ter ali le-ta še ustreza dejanskim razmeram, ter po potrebi predlaga upravi njeno prenovu.

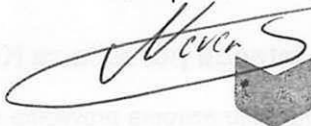
Politiko notranje poti za prijavo Vzajemne sprejme uprava. Politika začne veljati z dnem sprejema, uporablja pa se od 23. 5. 2023 dalje. Politika se objavi na Intranetu Vzajemne.

Ljubljana, 23. 5. 2023

mag. Petra Mezgec  
članica uprave



mag. Neven Cvitanović  
član uprave



Aleš Mikeln, MBA  
predsednik uprave



**VZAJEMNA**  
zdravstvena zavarovalnica, d.v.z.

### Priloga:

- obrazec za notranjo prijavo (priloga 1)
- kontrolni seznam za predhodni preizkus notranje prijave (priloga 2)