

Na podlagi 2. člena Poslovnika o delu uprave, je uprava Adriatic Slovenice Zavarovalne družbe d.d. Koper, dne 05.09.2013 sprejela

PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB STRANK

1. Namen in cilji

1. člen

S tem pravilnikom se določa enoten sistem sprejema in način reševanja pritožb strank v družbi v skladu z Zakonom o zavarovalništvu (ZZavar) in predpisano shemo izvensodnega reševanja sporov.

Pri reševanju pritožb strank 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.

Za ustvarjanje zadovoljstva strank so neposredno odgovorni vsi zaposleni v družbi in pri pogodbenih partnerjih (npr. agencijah), še posebej tisti, ki se pri svojem delu s strankami neposredno srečujejo na področju prodaje zavarovanj, sklepanja zavarovalnih pogodb, obdelave zavarovanj ter reševanja zavarovalnih primerov.

Namen ureditve enotnega sistema spremljanja in postopka reševanja pritožb strank je prispevek k izboljšanju zadovoljstva strank, zmanjšanju števila pritožb in rasti kvalitete dela.

2. Referenčni dokumenti

2. člen

- *Zakon o zavarovalništvu (ZZavar)*
- *Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot)*
- *Zakon o pravnem postopku (ZPP)*
- *Zavarovalni kodeks*
- *Poslovnik Mediacijskega centra pri SZZ*
- *Akt o ustanovitvi in delu varuha s področja zavarovalništva*
- *Zavarovalni pogoji*
- *Pravilnik o reševanju zavarovalnih primerov.*

3. Razlaga izrazov

3. člen

Pritožba je izjava o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila za to stranko opravljena. Za pritožbo po tem pravilniku ne štejejo enostavne zahteve strank za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila (t.i. preverbe)

Stranka (pritožnik) je oseba, za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava zavarovalnica, in ki je pritožbo že vložila (npr. zavarovalec oz. potencialni zavarovalec, zavarovanec oziroma zavarovana oseba, upravičenec, oškodovanec).

Register pritožb je evidenca o pritožbah strank, ki vsebuje podatke kot je to razvidno iz 16. člena tega pravilnika.

4. Vrste pritožb

4. člen

Po določbah tega pravilnika se rešujejo naslednje pritožbe strank:

1. pritožbe v zvezi s prodajo, sklepanjem in izvajanjem zavarovalnih storitev (tudi plačevanje premije, izterjava ipd) in domnevnim neprimernim odnosom delavcev družbe pri izvajanju zavarovalnih poslov, potrošniških pravic, varstva osebnih podatkov ter podobno - **potrošniški spori**.

2. pritožbe, ki se nanašajo na ugotovitev obveznosti zavarovalnice (določitev temelja), pritožbe na višino zavarovalnine ali odškodnine, pritožbe, ki se nanašajo na postopek reševanja zavarovalnega primera, pritožbe iz naslova, regresnih zahtevkov in podobno – **spori iz zavarovalnih primerov**.

5. Postopek in oblike pritožb

5. člen

Postopek reševanja pritožb mora biti hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi strank.

Pritožbe se rešujejo po postopku v skladu z določili tega pravilnika. Če pravila reševanja pritožbe niso določena s tem pravilnikom, se uporablja zakon, ki ureja pravdni postopek.

6. člen

Stranke lahko svoje pritožbe podajo v ustni ali pisni obliki.

Kot pisne se štejejo pritožbe podane po pošti, faksu, elektronski pošti ter preko knjige pohval in pritožb. Ustno lahko stranke podajo pritožbe osebno-neposredno zaposlenim v družbi ali posredno po telefonu.

7. člen

Stranka mora na vsako pisno pritožbo prejeti pisni odgovor na pritožbo. Takoj po prejemu pisne pritožbe je potrebno stranki v roku 8 dni z dopisom sporočiti, da je bila pritožba prejeta in da jo bo obravnavala pritožbena komisija.

Na ustno pritožbo, ki jo stranka poda zaposlenemu osebno in se nanaša na njegovo delovno področje ali na njegovo ravnanje ali ravnanje sodelavca, prejme od delavca odgovor, pojasnilo ali opravičilo nemudoma na enak način. O ustni pritožbi in odgovoru, pojasnilu oz. opravičilu nanj, se praviloma naredi uradni zaznamek, ki se evidentira in arhivira v registru pritožb.

Če stranka z ustnim odgovorom ni zadovoljna in se ponovno ustno pritoži, se o ustni pritožbi, naredi Zapisnik o prejemu pritožbe, ki se ga obravnava kot pisno pritožbo.

Pisne pritožbe, ki so naslovljene na osebe, ki niso pristojne za njihovo reševanje (uprava, nadzorni svet, strokovne službe na centrali,...) se odstopijo v reševanje pristojni pritožbeni komisiji.

V primeru, da je pritožba posredovana preko medijev je potrebno o pritožbi takoj (preko pristojnih direktorjev PE / izvršnih direktorjev) obvestiti osebo, ki je v družbi odgovorna za odnose z javnostmi in ki o pritožbi naredi Zapisnik o prejemu pritožbe.

Ne glede na določbo prvega odstavka tega člena lahko utemeljene pisne pritožbe, ki se nanašajo na višino zavarovalnine ali odškodnine oziroma na očitno neutemeljene zahteve zavarovalnice iz naslova regresov in plačila premije, takoj reši zaposleni, ki zadevo obravnava in sicer v sodelovanju s svojim nadrejenim. Odločitev mora vsebovati ustrezni pravni pouk z možnostjo pritožbe na pritožbeno komisijo.

6. Odločanje o pritožbah

8. člen

O vseh pritožbah strank odločajo pritožbene komisije na poslovnih enotah razen o pritožbah, za reševanje katerih so pristojne pritožbene komisije na Centrali.

Pritožbene komisije določa in imenuje pooblaščen oseba za imenovanje pritožbenih komisij, ki je imenovana s sklepom uprave.

Pritožbene komisije na Centrali so določene s strani pooblaščen osebe za imenovanje pritožbenih komisij in so pristojne za reševanje pritožb s posameznih specifičnih področij.

Pritožbene komisije imenuje pooblaščen oseba za imenovanje pritožbenih komisij na predlog direktorja PE oziroma OE na Centrali ali na predlog skrbnika posamezne pritožbene komisije in sicer izmed delavcev, ki so zaposleni v družbi na različnih področjih (reševanje zavarovalnih primerov, prodaja,...). Izjemoma so v pritožbeno komisijo lahko imenovane tudi zunanje osebe.

Pritožbene komisije imajo 6 do 9 članov, odločajo pa v senatih, ki so sestavljeni iz najmanj 3 članov od katerih se en določi za predsednika senata. Odločitve sprejemajo senati z večino (več kot polovica članov). Predsednik senata je odgovoren za vodenje pritožbenega postopka v skladu s tem pravilnikom.

Pri seji senata lahko kot poročevalec sodeluje tudi delavec s področja reševanja zavarovalnih primerov, ki je primer reševal ali opravljal rekonstrukcijo.

*Senat, ki obravnava **potrošniški spor**, je praviloma sestavljen iz 2 članov kot predstavnikov prodaje in enega člana - pravnika. Predsednik senata je praviloma predstavnik prodaje.*

*Senat, ki obravnava **spor iz zavarovalnega primera**, je praviloma sestavljen iz članov - enega predstavnika prodaje, vodje reševanja zavarovalnih primerov na PE in enega člana - pravnika. Predsednik senata je praviloma član - pravnik. V primeru, če se **spor iz zavarovalnega primera** nanaša na zavarovalnopравни primer, je senat praviloma sestavljen iz dveh članov – pravnikov.*

Prejšnja dva odstavka se ne uporabljata za pritožbene komisije na Centrali.

Komisije se sestajajo dvakrat mesečno oziroma po potrebi. O delu komisije se vodi zapisnik.

*Vsaka pritožbena komisija mora izmed svojih članov imenovati dva skrbnika pritožbene komisije – enega za področje **potrošniških sporov** in enega za področje **sporov iz zavarovalnih primerov**. Pritožbena komisija lahko za obe področji določi tudi enega skrbnika. Posamezni skrbnik pritožbene komisije je odgovoren za organizacijo dela pritožbene komisije in vodenje registra pritožb. V primeru, da je potrebno posodobiti seznam članov pritožbene komisije, mora skrbnik pritožbene komisije o tem obvestiti pooblaščen osebo za imenovanje pritožbenih komisij.*

9. člen

Pritožbene komisije lahko o pritožbah strank sprejmejo naslednje odločitve:

- pritožbo **zavržejo** v primerih, ko niso podani pogoji za njeno obravnavanje;
- pritožbo **zavrnejo** kot neutemeljeno;
- pritožbi deloma ali v celoti **ugodijo**;
- pritožbeni postopek **ustavi** v primeru ko je pritožba umaknjena.

10. člen

Odločba pritožbene komisije je dokončna in mora vsebovati navedbo odločitve o pritožbi, kratko obrazložitev in napotilo stranki, da nadaljnji pritožbeni postopki pri zavarovalnici niso možni, praviloma pa tudi to, da lahko stranka reševanje pritožbe nadaljuje tudi preko institucij izvensodnega reševanja sporov (npr. medijacijskim centrom ter varuhom dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu, ki delujeta v okviru SZZ).

11. člen

Strokovne službe Centrale so dolžne nuditi pritožbenim komisijam vso strokovno pomoč za pravočasno in pravilno rešitev pritožbe in po potrebi lahko sodelujejo pri obravnavi posamezne zadeve. Enako velja za primere iz 5. odst. 7. člena tega pravilnika.

Pri reševanju pritožbe je potrebno upoštevati določila veljavnih predpisov, dobre poslovne običaje in načelo pravičnosti.

12. člen

Pritožbo je potrebno obravnavati in o njej odločiti v najkrajšem možnem času. Skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke je 30 dni od prejema pritožbe. Če se pričakuje, da bo skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke v posamezni zadevi prekoračen, je potrebno prekoračitev roka pisno najaviti stranki in navesti vzroke za zamudo.

13. člen

V primeru pritožb, podanih preko medijev, je potrebno narejeni Zapisnik o prejemu pritožbe obravnavati in sprejeti odločitev glede pritožbe v najkrajšem možnem času.

Reševanje tovrstne pritožbe organizira oseba, ki je v družbi odgovorna za odnose z javnostmi, pri končni odločitvi in oblikovanju odgovora pa mora poleg pristojne pritožbene komisije sodelovati tudi izvršni direktor s področja, na katerega se pritožba nanaša.

Oseba, ki je v družbi pristojna za odnose z javnostmi o objavi pritožbe in vsebini javno objavljenega odgovora seznani upravo.

7. Obveščanje strank

14. člen

Pisna odločitev pritožbene komisije se stranki pošlje s priporočeno pošiljko. Pisni odpravek odločitve pritožbene komisije prejme tudi odgovorna oseba na PE: v primeru **potrošniških sporov** direktor PE, v primeru **sporov iz zavarovalnih primerov** pa vodja reševanja zavarovalnih primerov na PE.

Za realizacijo odločitve pritožbene komisije je v primeru **potrošniških sporov** odgovoren predsednik senata, v primeru **sporov iz zavarovalnih primerov** pa posamezni nosilec škodnega spisa.

Vsa dokumentacija o reševanju pritožb se hrani skladno s pravili arhiviranja, kopija pritožbe, sklep pritožbene komisije in odpravek sklepa ter morebitna dodatna dokumentacija, ki je služila za odločanje pritožbene komisije, pa v škodnem spisu.

15. člen

Družba mora stranke seznaniti o obstoju in pravilih internega pritožbenega postopka, zato se mora besedilo tega pravilnika objaviti na spletni strani zavarovalnice.

8. Evidenca pritožb

16. člen

Na PE se vodita dva registra prispelih pritožb in sicer ločeno za **potrošniške spore** in **spore iz zavarovalnih primerov**. V register pritožb se navede zaporedna številka prejete pritožbe, datum prejema pritožbe, podatki o stranki, vsebina pritožbe, odločitev v zvezi s pritožbo, datum odločitve in datum pošiljanja odločitve pritožbene komisije stranki ter navedba zavarovalne vrste, na katero se pritožba nanaša.

Za pritožbe iz naslova pritožb za katere je pristojna pritožbena komisija na Centrali, se na Centrali vodijo posamični registri pritožb z vsebino, kot je določena v 1.odst. tega člena.

Vsaka prejeta pritožba se evidentira v varnem elektronskem vpisniku.

17. člen

Zagotovljeno je notranje spremljanje obravnavanja pritožb z rednim analiziranjem podatkov z namenom, da se ugotovijo in odpravijo kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja.

Direktorji PE (za pritožbene komisije na PE) in pristojni izvršni direktorji področij (za pritožbene komisije na Centrali) pripravijo pisno poročilo o pritožbah - za vse pritožbe prejete v obdobju od 1.1. do 31.12..

Poročilo o pritožbah se praviloma pripravi v okviru Vodstvenega pregleda PE oz. OE na Centrali in je sestavni del skupnega poročila, ki se pripravi ob tem pregledu.

Poročilo o pritožbah obsega podatke o vrsti (potrošniški spori/spori iz zavarovalnih primerov), številu in vsebini (razlogu) prejetih pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša, odločitvah v zvezi s pritožbami (po 9. členu), pravočasnosti rešitve pritožbe, oceno stanja in uvedbo morebitnih korektivno / preventivnih ukrepov.

Skupno poročilo se do konca januarja v naslednjem letu posreduje Področju trženja (Sektorju tržnega komuniciranja) in Področju reševanja zavarovalnih primerov.

Sektor tržno komuniciranje na osnovi prejetih poročil izdela Poročilo o zadovoljstvu strank.

Poročilo o zadovoljstvu strank služi kot osnova za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke in izboljšanje poslovanja družbe. To poročilo obravnava Uprava družbe na Vodstvenem pregledu Sistema vodenja kakovosti.

9. Odgovornost za izvajanje pravilnika

18. člen

Za izvajanje tega pravilnika so odgovorni direktorji PE, izvršni direktorji posameznih področij in člani pritožbenih komisij.

*Nadzor nad delom pritožbenih komisij na PE izvaja Področje reševanja zavarovalnih primerov v delu, ki se nanaša na **spore iz zavarovalnih primerov** ter področje prodaje v delu, ki se nanaša na **potrošniške spore**.*

Nadzor nad delom pritožbenih komisij na Centrali izvaja tisto področje, ki je pristojno za posamezno specifično področje, za katerega je pritožbena komisija na Centrali pristojna.

19. člen

Kršitev določil tega pravilnika s strani delavcev družbe, posebno s strani odgovornih oseb, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb, pomeni kršitev delovnih obveznosti.

10. Prehodne in končne določbe

20. člen

Ta pravilnik začne veljati 20.09.2013.

Z dnem veljavnosti tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o reševanju pritožb strank (oznaka PRAV-RPS 06; verzija 6.0; začetek veljavnosti 23.12.2008).

*Gabrijel Škof, univ.dipl.prav.
predsednik uprave*