

# PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB STRANK

CELOSTNO UPRAVLJANJE Z ZADOVOLJSTVOM STRANK

**GIRS klasifikacija:** PRAVILNIK  
**Stopnja zaupnosti:** Splošno dostopno

[generali.com](https://www.generali.com)

## Ključni podatki dokumenta

<b>Osveži!</b>	<b>Naslov</b>	PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB STRANK	
	<b>Oznaka dokumenta</b>	PRV-RPS	
	<b>GIRS klasifikacija</b>	PRAVILNIK	<b>Stopnja zaupnosti</b> Splošno dostopno
	<b>Status</b>	Sprejeto	<b>Datum veljavnosti</b> 10. 02. 2021
	<b>Sprejel</b>	Uprava družbe	
	<b>Področje skrbništva</b>	Celostno upravljanje z zadovoljstvom strank	
	<b>Kontakt skrbništva</b>	<a href="mailto:matejka.prusnik@generali.com">matejka.prusnik@generali.com</a>	

## Razlogi za izdajo dokumenta

<b>Regulativni</b>	NE	[Če DA, potem navedite kateri]
<b>Soglasje nadzornega sveta</b>	Izberi.	Izberi datum.

## Nadomeščeni/razveljavljeni notranji dokumenti

- Pravilnik o reševanju pritožb strank z dne 23. 12. 2020.

## Ključni referenčni dokumenti

- /

## Različice in lastništvo

Različica	Datum sprejema	Oznaka dokumenta	Razlog in obseg sprememb	Odgovorna funkcija
3	10. 02. 2021	PRV-RPS	Sprememba določil obravnave pritožb na višino Zavarovalnine/odškodnine	Celostno upravljanje z zadovoljstvom strank
2	23. 12. 2020	PRV-RPS	Sprememba pritožbenega postopka v družbi, organizacija ter sestava pritožbenih komis	Celostno upravljanje z zadovoljstvom strank
1	16. 04. 2021	PRV-RPS	-	Nosilec/nosilka procesa upravljanja s pritožbami

## Povzetek dokumenta

Ta notranji predpis ureja pritožbeni postopek. Namen je doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšati kakovost zavarovalnih storitev, zmanjšati število sodnih postopkov z izvensodnim reševanjem sporov ter dvig zaupanja v zavarovalništvo. Pravilnik upošteva določbe Smernic o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah in Poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb, ki jih je sprejel Evropski nadzorni organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA), ter sledi zakonskim obvezam glede ureditve postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Nova različica Pravilnika je pripravljena kot posledica spremenjenega načina obravnave pritožb strank, ki se pritožujejo na višino zavarovalnine/odškodnine. Odločitve o višini priznane zavarovalnine/odškodnine so v celoti v pristojnosti strokovnih oddelkov. Oddelki bodo lahko pogajanja o višini zaključili s pravnim poukom in napotitvijo stranke na zunanje institucije.

## KAZALO

1	SLOVAR IN DEFINICIJE .....	1
2	UVOD.....	1
<b>2.1</b>	<b>NAMEN PRITOŽBENEGA POSTOPKA .....</b>	<b>1</b>
<b>2.2</b>	<b>PODLAGA.....</b>	<b>1</b>
<b>2.3</b>	<b>SPLOŠNO .....</b>	<b>1</b>
3	ODGOVORNOST .....	2
4	VRSTE PRITOŽB.....	2
5	PRITOŽBENI POSTOPEK IN OBLIKE PRITOŽB .....	2
6	ODLOČANJE O PRITOŽBAH.....	3
7	OBRAVNAVANJE PRITOŽB .....	4
<b>7.1</b>	<b>OBRAVNAVA PRITOŽB .....</b>	<b>4</b>
<b>7.2</b>	<b>KOORDINATOR .....</b>	<b>4</b>
<b>7.3</b>	<b>ODLOČANJE O PRITOŽBAH .....</b>	<b>4</b>
<b>7.4</b>	<b>DELO PRITOŽBENE KOMISIJE .....</b>	<b>4</b>
<b>7.5</b>	<b>ROK ZA ODLOČANJE .....</b>	<b>5</b>
8	ODLOČANJE PRITOŽBENE KOMISIJE .....	5
9	OBVEŠČANJE STRANK .....	5
10	IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV .....	5
11	EVIDENCA PRITOŽB .....	6
12	ANALIZA PRITOŽB .....	6
13	VELJAVNOST.....	6

# 1 Slovar in definicije

Akronim/Izraz	Razlaga/Definicija
<b>PRITOŽBA</b>	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).
<b>STRANKA</b>	je oseba, ki se pritoži in za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava zavarovalnica, in ki je pritožbo vložila (npr. zavarovalec oz. potencialni zavarovalec, zavarovanec oziroma zavarovana oseba, upravičenec, oškodovanec).
<b>SKRBNIK PRITOŽBENIH POSTOPKOV</b>	vodja oddelka za celostno upravljanje zadovoljstva strank, kot oseba, ki je v zavarovalnici odgovorna za pritožbene postopke v okviru katerih se obravnavajo pritožbe.
<b>PRITOŽBENA KOMISIJA</b>	stalna komisija, ki jo sestavljajo strokovni sodelavci oddelka za celostno upravljanje zadovoljstva strank (člani pritožbene komisije), ki so pristojni za obravnavo pritožb skladno s tem pravilnikom.
<b>KOORDINATOR</b>	oseba, ki je zaposlena v oddelku za celostno upravljanje zadovoljstva strank in je pristojna za administrativno obdelavo prejetih pritožb in podporo delovanju pritožbene komisije ter druge naloge, skladno s tem pravilnikom.

## 2 Uvod

### 2.1 NAMEN PRITOŽBENEGA POSTOPKA

Namen pritožbenega postopka po tem pravilniku je doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšanje kakovosti zavarovalnih storitev, zmanjšanje števila sodnih postopkov z izvensodnim reševanjem sporov ter dvig zaupanja v zavarovalništvo.

Pravilnik upošteva določbe Smernic o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah in Poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb, ki jih je sprejel Evropski nadzorni organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA), ter sledi zakonskim obvezam glede ureditve postopkov izvensodnega reševanja potrošniških 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 zavarovalnici in pri pogodbenih partnerjih (npr. distributerji zavarovalnih produktov), še posebej tisti, ki se pri svojem delu s strankami neposredno srečujejo na področju prodaje zavarovanj, sklepanja zavarovalnih pogodb, obdelave zavarovanj, reševanja zavarovalnih primerov, izvajanja regresnih postopkov ter izterjave.

### 2.2 PODLAGA

Za obravnavanje pritožb strank se poleg tega pravilnika uporabljajo tudi notranja pravila zavarovalnice o izvajanju zavarovalnih pogodb ter upoštevajo navedeni referenčni predpisi in akti, kot so: Obligacijski zakonik, Zakon o zavarovalništvu, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Zavarovalni kodeks, Kodeks ravnanja, Smernice o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah.

### 2.3 SPLOŠNO

Stranka sama nosi stroške, ki ji nastanejo z vložitvijo zahtevka ali pritožbe, kakor tudi morebitne stroške pravnega svetovanja in zastopanja, ki ji nastanejo z udeležbo v pritožbenem postopku, razen če zakon določa drugače.

V pravilniku uporabljeni izrazi, zapisani v slovnični obliki moškega spola, so uporabljeni kot nevtralni in veljajo enakovredno

za oba spola.

### 3 Odgovornost

Vsi zaposleni v zavarovalnici so dolžni spoštovati določila tega pravilnika, sodelovati v pritožbenih postopkih in nuditi vse informacije, ki jih potrebuje pritožbena komisija za uspešno reševanje pritožbe.

Za izvajanje tega pravilnika so odgovorni vodje organizacijskih enot (vodje OE).

Skrbnik pritožbenih postopkov je odgovoren za nadzor nad izvajanjem pritožbenih postopkov in delom pritožbene komisije; za izdelavo analiz pritožb in reševanja pritožb v zavarovalnici; za poročanje upravi / Skupini Generali / AZN; za redno spremljanje procesa reševanja pritožb; za izobraževanja in usposabljanja s področja pritožbenih postopkov; za podajanje predlogov ukrepov za izboljšave in optimizacijo pritožbenih postopkov; za spremljanje realizacije teh ukrepov; za izvajanje notranjih kontrol nad izvajanjem tega pravilnika; za skrb za poenoteno in primerno komunikacijo s strankami (vzorci obrazcev; sklepov, ...). Skrbnik pritožbenih postopkov lahko vodjem OE predlaga tudi sprejem določenih rešitev in ukrepov za izboljšanje načina dela in strokovnega ravnanja.

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

### 4 Vrste pritožb

Po določbah tega pravilnika se rešujejo pritožbe, ki se nanašajo na:

- **potrošniško nezadovoljstvo** - pritožbe v zvezi s prodajo, sklepanjem in izvajanjem zavarovalnih storitev (tudi plačevanje premije, izterjava premije ipd.) ter domnevnim neprimernim odnosom zaposlenih v zavarovalnici pri izvajanju zavarovalnih poslov, potrošniških pravic in podobno razen pritožb, ki se nanašajo na varstvo osebnih podatkov. Reševanje pritožbe, ki se nanaša na varstvo osebnih podatkov, je v pristojnosti pooblaščenih oseb za varstvo osebnih podatkov (DPO).

- **nezadovoljstvo pri obravnavi zavarovalnega primera** - pritožbe, ki se nanašajo na ugotovitev obveznosti zavarovalnice (določitev temelja), pritožbe, ki se nanašajo na postopek reševanja zavarovalnega primera, pritožbe, ki se nanašajo na izvajanje regresnih postopkov in podobno.

Ta pravilnik ureja tudi reševanje nepravilnosti, zaznanih v postopku merjenja zadovoljstva strank, kakor tudi evidentiranje zadev, predanih v mediacijo, organizirano pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja ter zadev, prispelih s strani Varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu.

Po tem pravilniku se ne obravnavajo zahtevki v zadevah obravnavanja zavarovalnih primerov (ampak zgolj pritožbe zoper le te), enostavne zahteve za izvedbo zavarovalne pogodbe, zahtevki za informacije ali pojasnila (t. i. preverbe). Prav tako se po tem pravilniku ne obravnavajo reklamacije, urgence za izvedbo posameznih aktivnosti, predlogi za dopolnitev postopka ipd., ki so običajni in prisotni pri vsakodnevem delu strokovnih služb zavarovalnice.

Pritožbe, ki se nanašajo na izvajanje regresnih postopkov in postopkov izterjave se po tem pravilniku obravnavajo samo v primeru, če so izrecno naslovljene na pritožbeno komisijo. Pritožbe, ki se nanašajo le na višino priznane zavarovalnine oziroma odškodnine pri obravnavanju zavarovalnih primerov, štejejo kot nasprotna ponudba in se rešujejo v strokovnih oddelkih zavarovalnice, ki zadevo obravnavajo. Če se stranki ne ugotovi (delno ali v celoti), stranka pa vztraja pri svojem zahtevku, se stranki izplača nesporna višina zavarovalnine/odškodnine in se jo napoti na zunanje institucije.

### 5 Pritožbeni postopek in oblike pritožb

Pritožbeni postopek je hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi strank. V pritožbenem postopku ne sme odločati oseba, ki je obravnavala zahtevek.

Pritožbe se rešujejo po pritožbenem postopku v skladu z določili tega pravilnika.

Stranke lahko svoje pritožbe podajo v ustni ali pisni obliki. Kot pisne se štejejo pritožbe, podane po pošti, faksu, elektronski poti ali preko drug primeren način. Stranke lahko svoje pritožbe posredujejo neposredno na [pritozbe.si@generali.com](mailto:pritozbe.si@generali.com). Ustno lahko stranke podajo pritožbe osebno zaposlenim v zavarovalnici ali po telefonu.

Stranka na vsako pisno pritožbo prejme pisni odgovor na pritožbo. Po prejemu pisne pritožbe je potrebno stranki v roku 8 dni z dopisom sporočiti, da je bila pritožba prejeta in da se bo le ta obravnavala v skladu s tem pravilnikom.

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 zaposlenega odgovor, pojasnilo ali opravičilo nemudoma na enak način.

Če stranka z ustnim odgovorom ni zadovoljna in se ponovno ustno pritoži ali kadar o ustni pritožbi ni mogoče nemudoma odločiti, se stranki ponudi možnost, da izpolni obrazec, ki je dostopen na spletnih straneh zavarovalnice. Izpolnjen obrazec šteje kot pisna pritožba, prispela v zavarovalnico in se ga pošlje na [pritozbe.si@generali.com](mailto:pritozbe.si@generali.com).

V primeru, da stranka posreduje pritožbo po navadni ali elektronski pošti, na katerikoli naslov zaposlenih v zavarovalnici ali katerikoli drugi naslov v zavarovalnici (npr. [info.si@generali.com](mailto:info.si@generali.com)), jo mora zaposleni, ki pritožbo prejme (skupaj z vso prejeto dokumentacijo) takoj (t.j. še isti dan) preusmeriti na naslov [pritozbe.si@generali.com](mailto:pritozbe.si@generali.com), kjer jo koordinator evidentira.

Enak postopek velja tudi za druge osebe, ki delajo za zavarovalnico.

## 6 Odločanje o pritožbah

Vsi pritožbeni postopki so enostopenjski. O vseh pritožbah odloča pritožbena komisija.

Ne glede na določbo prejšnjega odstavka je možen tudi predhodni preizkus prejete pritožbe, ki se nanaša na nezadovoljstvo v postopku reševanja zavarovalnega primera, v okviru **predpritožbenega postopka**.

**Predpritožbeni postopek** je postopek, v okviru katerega se glede prejete pritožbe predhodno preuči možnost dokončne rešitve zadeve brez nadaljnje obravnave pritožbe pred pritožbeno komisijo. Predpritožbeni postopek se uspešno zaključi, če je v okviru obravnave možno ugoditi pritožbi stranke v celoti oziroma se je možno glede pritožbe s stranko sporazumeti. Če se predpritožbeni postopek ne zaključi uspešno oziroma, če se ne zaključi najkasneje 7. dan po prejemu pritožbe, se obravnava pritožbe preda pritožbeni komisiji.

Prejeto pritožbo koordinator pregleda in jo administrativno obdela v računalniškem programu zavarovalnice. Koordinator vsebinsko preveri prejeto pritožbo in v primeru, da se pritožba nanaša na nezadovoljstvo pri obravnavi zavarovalnega primera, prejeto pritožbo posreduje vodji pristojnega oddelka na področju Škodni primeri (v nadaljevanju: vodja oddelka).

Vodja oddelka s prejemom pritožbe postane odgovoren za rešitev le te v okviru predpritožbenega postopka. Vodja oddelka se je dolžan o pritožbi posvetovati z zaposlenim, ki je zavarovalni primer (na katerega se nanaša pritožba) obravnaval.

Vodja oddelka je dolžan **v 7 dneh od dneva prejema pritožbe** v zavarovalnico:

- **ugoditi pritožbi stranke** oziroma se s stranko **sporazumeti** in o rešitvi pritožbe **v navedenem roku obvestiti stranko** in (v vednost) koordinatorja;
- **obvestiti koordinatorja**, da se za odločitev v okviru predpritožbenega postopka potrebuje več časa zaradi pridobitve dodatnih dokazil
- **vrniti pritožbo koordinatorju** z obrazložitvijo, zakaj pritožbe ni mogoče rešiti v okviru predpritožbenega postopka.

V primeru, da se v predpritožbenem postopku ugotovi, da je potrebno pridobiti dodatna dokazila (npr. mnenje cenzorja ali izvedenca ustrezne stroke), vodja oddelka o tem obvesti stranko in koordinatorja. Koordinator nato obvesti stranko o prejemu pritožbe, skladno s tem pravilnikom.

Če zaključek obravnave pritožbe v okviru predpritožbenega postopka ni možen, vodja oddelka pred iztekom 7 dnevne roka vrne obravnavo pritožbe koordinatorju. V tem primeru se predpritožbeni postopek zaključi. Koordinator preda pritožbo pritožbeni komisiji. Koordinator obvesti stranko o prejemu pritožbe, skladno s tem pravilnikom.

Pritožbena komisija mora do izteka 30. dneva od prejema pritožbe stranki posredovati odločitev pritožbene komisije ali stranki obrazložiti razloge za zamudo in jo seznaniti z datumom rešitve njene pritožbe.

Pritožba, ki se reši v okviru predpritožbenega postopka se ne evidentira kot pritožba v računalniškem programu zavarovalnice.

Obravnava pritožbe, ki se nanaša na potrošniško nezadovoljstvo, se ne obravnava v okviru predpritožbenega postopka. Tovrstne pritožbe vedno obravnava pritožbena komisija.

Obravnavanje pritožbe, ki se nanaša tudi na varstvo osebnih podatkov, obravnava pritožbena komisija v sodelovanju s pooblaščenecem za varstvo osebnih podatkov (DPO). Koordinator mora obvestiti DPO že ob prejemu takšne pritožbe.

## 7 Obravnavanje pritožb

### 7.1 OBRAVNAVA PRITOŽB

O pritožbah odloča pritožbena komisija skladno s tem pravilnikom. Pritožbena komisija je pri obravnavanju pritožb samostojna in neodvisna ter odloča v skladu z veljavno zakonodajo, zavarovalnimi pogoji in ceniki, drugimi zavarovalnimi podlagami ter sodno in izvensodno prakso na področju zavarovalništva.

Morebitno nasprotje interesov pri vodenju in odločanju v posameznem pritožbenem postopku se upravlja z predodelitvijo pritožbe drugemu članu pritožbene komisije. Skrbnik pritožbenih postopkov za reševanje pritožbe v tem primeru, določi drugega člana pritožbene komisije. Za nasprotje interesov gre pri okoliščinah, v katerih bi lahko interes člana pritožbene komisije vplival ali ustvarjal videz, da vpliva na nepristransko in objektivno vodenje ali odločanje pri obravnavi posamezne pritožbe. V primeru nastopa nasprotja interesov se član pritožbene komisije izloči, skrbnik pritožbenih postopkov pa za reševanje pritožbe določi drugega člana pritožbene komisije.

### 7.2 KOORDINATOR

Koordinator je dolžan voditi operativno delo pritožbene komisije - to je sprejemanje pritožb in vpis potrebnih podatkov v evidence, dodeljevanje pritožb, obveščanje strank, spremljanje in spoštovanje rokov ter podobno.

Za obveščanje strank o prejeti pritožbi skladno s tem pravilnikom, je odgovoren koordinator.

### 7.3 ODLOČANJE O PRITOŽBAH

O pritožbi praviloma odloča član pritožbene komisije.

Na predlog posameznega člana pritožbene komisije, lahko skrbnik pritožbenih postopkov oblikuje tudi pritožbeni senat, ki je sestavljen iz več članov pritožbene komisije. Posamezni član poda predlog predvsem v primerih, ko prispela pritožba potrebuje celovito obravnavo glede na stopnjo zahtevnosti le te.

Pritožbeni senat obravnava pritožbo na seji, ki je sklepčna, če so na njej prisotni vsaj dva člana pritožbene komisije. Odločitve v tem primeru sprejema pritožbena komisija, sestavljena kot senat z večino glasov (več kot polovica članov). V primeru, da večine ni mogoče doseči, odloči glas predsednika pritožbene senata.

Predsednik senata pritožbene komisije je vedno tisti član pritožbene komisije, ki mu je bila pritožba dodeljena. Predsednik senata pritožbene komisije skliče in vodi sejo pritožbenega senata. Predsednik senata pritožbene komisije je odgovoren za vodenje pritožbenega postopka v skladu s tem pravilnikom. Seje senata pritožbene komisije so lahko tudi korespondenčne.

Za delovanje pritožbene komisije ter določitev podrobnejših kriterijev oziroma seznama situacij za obravnavo pritožbe s strani več članov, lahko skrbnik pritožbenih postopkov določi posebne smernice za delovanje pritožbene komisije, kot priloga k temu pravilniku.

### 7.4 DELO PRITOŽBENE KOMISIJE

Član pritožbene komisije takoj po prejemu pritožbe pridobi dodatne informacije in podlage, ki so potrebne za rešitev pritožbe, če to že ni vsebovano v sami pritožbi.

Član pritožbene komisije lahko od posameznih zaposlenih ali poslovnih partnerjev zavarovalnice, ki razpolagajo s podatki, pomembnimi za odločanje, zahteva pisna pojasnila oziroma jih povabi na posvetovalni sestanek ali na sejo pritožbenega senata (če se pritožba obravnava v okviru senata). Poslovni partner nosi stroške prihoda na posvetovalni sestanek ali sejo pritožbenega senata, na kar se ga v vabilu izrecno opozori.

Zaposleni, ki je obravnaval zadevo, na katero se nanaša pritožba in strokovne službe so dolžne nuditi pritožbeni komisiji vso strokovno pomoč za pravočasno in pravilno rešitev pritožbe in po potrebi lahko sodelujejo pri obravnavi posamezne zadeve.

V zahtevnejših primerih, ko so za odločanje potrebna posebna strokovna znanja (npr. izvedenec medicinske, prometne in

podobne stroke), lahko član pritožbene komisije v soglasju s skrbnikom pritožbenih postopkov povabi tudi takšne strokovnjake ali pa si pred sejo pritožbenega senata priskrbi njihovo izvedeniško mnenje ali izvid.

## 7.5 ROK ZA ODLOČANJE

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 o tem pred iztekom skrajnega roka obvestiti stranko in navesti razloge za zamudo.

V primeru, da pritožba ni takoj (t.j. še isti dan) posredovana v računalniški program zavarovalnice, vendar dospe v predal do 20. dne po prejemu pritožbe v zavarovalnico (po katerikoli poti), se mora prejeta pritožba obravnavati prednostno, skladno s tem pravilnikom.

V primeru, da pritožba v računalniški program zavarovalnice prispe kasneje kot 20. dan po prejemu pritožbe v zavarovalnico (po katerikoli poti), lahko to predstavlja hujšo kršitev delovnih obveznosti zaposlenega oziroma pogodbenih obveznosti drugih oseb, ki sodelujejo z zavarovalnico. V takih primerih lahko skrbnik pritožbenih postopkov sproži postopek ugotavljanja odgovornosti za nastalo zamudo in zamujene zakonsko določene roke, v katerih se mora obravnavati pritožba, prejeta v zavarovalnici. Pritožbena komisija takšno pritožbo obravnava v najkrajšem možnem času.

## 8 Odločanje pritožbene komisije

Pritožbena komisija lahko o pritožbah strank sprejme naslednje odločitve:

- pritožbi **ne ugoti**;
- pritožbi deloma ali v celoti **ugodi**;
- pritožbeni postopek **ustavi** v primeru, ko je pritožba umaknjena.

Po sprejemu odločitve, član pritožbene komisije zagotovi, da se oblikuje dopis z odločitvijo pritožbene komisije, ki ga v imenu pritožbene komisije podpiše član, ki je obravnaval pritožbo v skladu s tem pravilnikom. Odločitev mora biti obrazložena. Član pritožbene komisije tudi zaključi obravnavo pritožbene zadeve v računalniškem programu zavarovalnice.

Odločitev pritožbene komisije je dokončna. Dopis stranki vsebuje odločitev o pritožbi in razloge zanjo ter napotilo stranki, da nadaljnji pritožbeni postopki pri zavarovalnici niso možni in da lahko stranka reševanje pritožbe nadaljuje tudi preko institucij izvensodnega reševanja sporov ali po sodni poti (pravni pouk).

## 9 Obveščanje strank

Pritožbena komisija je pristojna za obveščanje strank o svojih odločitvah.

Dopis z odločitvijo pritožbene komisije se stranki pošlje na enak način, kot je bila pritožba prejeta. Če ima stranka podpisano soglasje za e-obveščanje, se lahko stranki pošlje dopis le na elektronski način tudi v primeru, če je bila pritožba posredovana po navadni pošti.

Za realizacijo odločitve v zvezi s pritožbami, ki se nanašajo **na potrošniško nezadovoljstvo**, je odgovorna pritožbena komisija.

Za realizacijo odločitve v zvezi s pritožbami, ki se nanašajo **na nezadovoljstvo pri obravnavi zavarovalnega primera**, je odgovoren vodja oddelka, na katerega se pritožba nanaša.

Zavarovalnica seznanja stranke o obstoju pritožbenega postopka z navedbo v dokumentaciji zavarovalne pogodbe ter z objavo informacije o pritoženem postopku na internetnih straneh zavarovalnice.

## 10 Izvensodno reševanje sporov

Vsa prejeta obvestila o vloženi pobudi za začetek postopka mediacije, ki ga zavarovalnica prejme s strani Mediacijskega



centra pri Slovenskem zavarovalnem združenju (MC), oziroma pozivi za odgovor na vloženo pritožbo, ki jih zavarovalnica prejme s strani Varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju (Varuh), morajo biti posredovani koordinatorju. Koordinator je odgovoren za enotno evidenco tovrstnih zadev v računalniškem programu zavarovalnice.

Če se zadeva nanaša **na Varuha**, koordinator najprej preveri, ali je bila zadeva že obravnavana v okviru tega pravilnika. Če zadeva še ni bila obravnavana, pa zadevo preda v obravnavo skladno s tem pravilnikom. V vsakem primeru poda odgovor Varuhu.

Če se zadeva nanaša **na MC**, koordinator preda prejeto v obravnavo vodji oddelka Pravni škodni primeri. Vodja oddelka Pravni škodni primeri zagotovi pravočasno posredovanje navedb oziroma opredelitev do navedb stranke in morebitnih dokazil neposredno MC-ju ter zagotovi tudi ustrezno zastopanost in opravi zavarovalnice v nadaljnjem postopku pred MC-jem.

## 11 Evidenca pritožb

Vse prejete pritožbe in njihovo obravnavo v okviru pritožbenega postopka ter pripadajočo dokumentacijo, je potrebno vnesti v računalniški program zavarovalnice (register pritožb), skladno z uporabniškimi navodili za evidentiranje pritožb.

V register pritožb se navede vsaj datum prejema pritožbe, podatke o stranki, razlog pritožbe in odločitev glede pritožbe.

Za evidentiranje je odgovoren skrbnik pritožbenih postopkov.

## 12 Analiza pritožb

Skrbnik pritožbenih postopkov spremlja 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. Analiza pritožb služi kot osnova za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke in izboljšanje poslovanja zavarovalnice.

Skrbnik pritožbenih postopkov je odgovoren za pripravo rednih poročil o pritožbah.

Poročilo o pritožbah obsega podatke o vrsti (potrošniško nezadovoljstvo/nezadovoljstvo pri obravnavi zavarovalnega primera), številu in vsebini (razlogu) prejetih pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša, odločitvah v zvezi s pritožbami, pravočasnosti rešitve pritožbe, oceno stanja in uvedbo morebitnih korektivno/preventivnih ukrepov.

Skrbnik pritožbenih postopkov pripravi tudi letno poročilo s področja pritožbenih postopkov v zavarovalnici za vsako koledarsko leto, s katerim najkasneje do konca januarja vsako leto seznanijo upravo zavarovalnice. Skrbnik pritožbenih postopkov je prav tako odgovoren za pripravo poročil, ki se nanašajo na pritožbene postopke, ki jih od zavarovalnice zahteva Agencija za zavarovalni nadzor.

Nosilec ključne funkcije zagotavljanja skladnosti poslovanja ima neposreden dostop do vseh poročil in analiz s področja pritožbenih postopkov in lahko po potrebi skrbnika pritožbenih postopkov zaprosi tudi za izdelavo posebne evidence ali delne analize (npr. v smislu, koliko pritožb se nanaša na to, da je produkt neprimeren za ciljni trg).

## 13 Veljavnost

Pravilnik prične veljati 10.02.2021.

Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku z dne 23. 12. 2020.

Uprava družbe