



Generali Skupina

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

Generalni svetovalec

GIRS KLASIFIKACIJA: LOKALNI PRAVILNIK

NASLOVNA STRAN

Splošno dostopno

generali.com



Povzetek dokumenta

Naslov	Pravilnik o pritožbenem postopku
GIRS klasifikacija	Lokalni pravilnik
Koda dokumenta	-
Odobril	Uprava GENERALI zavarovalnice d.d. Ljubljana
Datum sprejetja	2016-01-08
Datum veljavnosti	2016-01-11
Odgovorna funkcija	Generalni svetovalec
Ključni kontakt	-

Različice in lastništvo

Različica	Datum izdaje	Koda dokumenta	Razlog in obseg sprememb	Lastnik
1	2016-01-08	-	-	Generalni svetovalec (oddelek Splošne pravne zadeve)

Povzetek

Ta pravilnik ureja postopke reševanja pritožb zavarovancev, zavarovalcev, oškodovancev in drugih upravičencev iz zavarovalne pogodbe (v nadaljevanju strank) v zvezi s sklepanjem in izvrševanjem zavarovalne pogodbe GENERALI zavarovalnice d.d. Ljubljana (v nadaljevanju družba).

Ključne reference

-

Nadomeščeni/razveljavljeni notranji predpis

- Z dnem sprejetja preneha veljati pravilnik z dne 9. 9. 2008 s kasnejšimi spremembami in dopolnitvami, ki se uporablja za pritožbe, prejete do 15. 1. 2016.

Razlog za izdajo dokumenta

<input checked="" type="checkbox"/> regulativni <input type="checkbox"/> poslovno-organizacijski	<input type="checkbox"/> koordinacija Skupine	579. člen Zakona o zavarovalništvu (Ur. l. RS, št. 93/2015)
---	---	---

Dodatki

- Dodatek I – Sklep o imenovanju članov pritožbenih komisij (interno)

INDEKS

1 Slovar in definicije	4
2 Uvod	5
2.1 CILJI	5
3 Pritožbeni postopek	5
3.1 TEMELJNE DOLOČBE	5
3.2 ORGANIZACIJA IN ODGOVORNOST	5
3.3 PRITOŽBENI POSTOPEK V ZADEVAH POTROŠNIŠKIH SPOROV	5
3.4 PRITOŽBENI POSTOPEK V ZADEVAH REŠEVANJA ZAVAROVALNIH PRIMEROV	8
3.5 EVIDENCE PRITOŽBENIH POSTOPKOV	9
3.6 ANALIZA PRITOŽB	9
4 Končne določbe	10

1 Slovar in definicije

Akronim/Izraz	Razlaga/Definicija
PRITOŽBA	Izjava o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena.
PRITOŽBENI POSTOPEK V ZADEVAH POTROŠNIŠKIH SPOROV	Postopek za obravnavo pritožb v zvezi s prodajo, sklepanjem zavarovalnih storitev, izvajanjem zavarovalnih storitev v delu, ki ne vključuje reševanja zavarovalnih primerov (npr. plačevanje in izterjava zavarovalne premije), domnevnim neprimernim odnosom delavcev družbe pri izvajanju zavarovalnih poslov, varovanjem zaupnih podatkov, potrošniških pravic in podobno.
PRITOŽBENI POSTOPEK V ZADEVAH REŠEVANJA ZAVAROVALNIH PRIMEROV	Postopek za obravnavo pritožb v zvezi z ugotovitvijo obveznosti zavarovalnice (določitev temelja); višine zavarovalnine ali odškodnine; s postopkom reševanja zavarovalnega primera; z izvajanjem regresnih zahtevkov in podobno.

2 Uvod

2.1 CILJI

Namen pritožbenih postopkov po tem pravilniku je doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšanje kakovosti zavarovalnih storitev, zmanjšanje števila sodnih postopkov ter dvig zaupanja v zavarovalništvo.

3 Pritožbeni postopek

3.1 TEMELJNE DOLOČBE

1. člen

Za reševanje pritožb strank se poleg tega pravilnika uporabljajo notranja pravila družbe o reševanju zavarovalnih primerov ter upoštevajo drugi v nadaljevanju neizključno navedeni referenčni predpisi in akti (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, smernice o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah).

2. člen

Pritožba po tem pravilniku pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena.

Po tem pravilniku se ne obravnavajo enostavne zahteve za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila in prošnje (za pregled). Prav tako se po tem pravilniku ne obravnavajo reklamacije, urgence za izvedbo posameznih aktivnosti, predlogi za dopolnitev postopka ipd., ki niso kompleksne in so običajne in prisotne pri vsakodnevem delu strokovnih služb družbe.

Pritožbe v zvezi z dejavnostmi izven registriranih dejavnosti in pristojnosti družbe niso predmet obravnave po tem pravilniku, lahko pa se, kadar je to mogoče in primerno, družba nanje odzove, pojasni svoje stališče v zvezi s pritožbo oziroma posreduje podatke instituciji, ki je odgovorna za obravnavanje te pritožbe.

3.2 ORGANIZACIJA IN ODGOVORNOST

3. člen

Za ustvarjanje zadovoljstva strank so neposredno odgovorni vsi zaposleni v družbi, še posebej tisti, ki se pri svojem delu s strankami neposredno srečujejo na področju prodaje zavarovanj, sklepanja zavarovalnih pogodb, sprejema v zavarovanje, obdelave zavarovanj ter reševanja zavarovalnih primerov.

Pritožbeni postopek mora biti hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke, zaupnost ter enakopravno obravnavanje pogodbenih strank.

Družba seznanja stranke o obstoju tega pravilnika z navedbo v dokumentaciji zavarovalne pogodbe ter z njegovo objavo na internetnih straneh družbe.

Pritožbe se rešujejo po postopku v skladu z določili tega pravilnika. V kolikor postopkovna pravila reševanja pritožbe niso določena s tem pravilnikom, se zanje smiselno uporablja zakon o pravnem postopku.

Stranka sama nosi morebitne stroške pravnega svetovanja in zastopanja, ki ji nastanejo z udeležbo v pritožbenem postopku.

3.3 PRITOŽBENI POSTOPEK V ZADEVAH POTROŠNIŠKIH SPOROV

4. člen

Pritožbeni postopek v zadevah potrošniških sporov obsega obravnavo pritožb v zvezi s prodajo, sklepanjem zavarovalnih storitev, izvajanjem zavarovalnih storitev v delu, ki ne vključuje reševanja zavarovalnih primerov (npr. plačevanje in izterjava zavarovalne premije), domnevnim neprimernim odnosom delavcev družbe pri izvajanju zavarovalnih poslov, varovanjem zaupnih podatkov, potrošniških pravic in podobno.

V pritožbenem postopku v zadevah potrošniških sporov na prvi stopnji odloča o pritožbi stranke vodja organizacijske enote, kamor glede na vsebino pritožbe spada posamezna pritožba. Na drugi stopnji odloča o pritožbi pritožbena komisija, katere člane se imenuje izmed zaposlenih, ki jih s sklepom vsako leto imenuje uprava družbe.

V primeru, da je pritožba vložena na nepristojno organizacijsko enoto oziroma kabinet uprave družbe, morajo navedeni pritožbo sprejeti in jo nemudoma posredovati v reševanje pristojni organizacijski enoti.

3.3A Postopek na prvi stopnji

5. člen

Pritožbe strank so lahko posredovane na različne načine, in sicer:

- v obliki običajne pošte ali telefaks sporočila ali
- po elektronski pošti.

Stranka lahko pritožbo usmeri neposredno na sedež družbe ali v organizacijsko enoto, kjer se pritožbo ustrezno evidentira v elektronskem sistemu družbe v skladu z navodilom in preda v reševanje pristojni osebi za reševanje pritožb na prvi stopnji.

Pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati ime in priimek stranke, naslov stranke, razloge za pritožbo in podpis stranke. V primeru, da je pritožba nepopolna ali nerazumljiva, ali obstaja dvom glede njene pristnosti ali poseben režim varovanja podatkov, pristojna oseba zahteva od stranke, da vlogo popravi ali dopolni v roku 5 delovnih dni.

V primeru, da stranka zahteve ne upošteva, se pritožbo zavrže, o čemer se obvesti stranko in status pritožbe ustrezno evidentira v elektronskem sistemu družbe v skladu z navodilom.

Anonimnih pritožb se ne obravnava, ampak se z njimi le seznanijo organizacijsko enoto, na katero se takšna pritožba nanaša.

6. člen

Pristojna oseba za reševanje pritožb mora pritožbo rešiti najkasneje v 8 dneh od prejema popolne pritožbe v družbo, morebitno prekoračitev tega roka pa se mora pred njegovim potekom pisno najaviti stranki in navesti razloge za zamudo.

Odločitev mora biti obrazložena. V primeru, da je pritožba utemeljena, je pristojna organizacijska enota družbe dolžna v čim krajšem času odločitev pritožbenega organa izvršiti, v vsakem primeru pa je odločitev (status pritožbe) potrebno ustrezno evidentirati v elektronskem sistemu družbe v skladu z navodilom.

Družba odgovori na prejeto pritožbo v obliki, kot jo je prejela. Na pritožbo po elektronski pošti prejme stranka odgovor v enaki obliki; v kolikor se stranka ponovno pritoži po elektronski pošti, mora družba stranki poslati končni odgovor v pisni obliki s priporočeno poštno pošiljko, če je družbi znan naslov pošiljatelja. Za pritožbo, prejeto po elektronski pošti, ob odsotnosti dvoma o pristnosti vloge šteje, da jo je podpisala oseba, ki je v vlogi navedena kot podpisnik.

Pritožnika je potrebno poučiti, da ima v roku 8 dni od prejema pisnega odpravka odločitve prve stopnje možnost pritožbe na pritožbeno komisijo, ki jo mora posredovati v oddelek Splošne pravne zadeve na sedežu družbe.

3.3B Postopek na drugi stopnji

7. člen

Pritožba, naslovljena na pritožbeno komisijo, se nemudoma posreduje v oddelek Splošne pravne zadeve v evidenco.

Pravnik v sektorju generalnega svetovanja s sklepom po prosti presoji in upoštevajoč 8. člen tega pravilnika imenuje pritožbeno komisijo. Člane pritožbene komisije imenuje izmed zaposlenih, imenovanih s sklepom uprave. S sklepom imenuje tudi predsednika pritožbene komisije ter mu skupaj s sklepom vroči pritožbo na odločitev prve stopnje.

8. člen

Pritožbena komisija odloča v senatu treh članov. V pritožbeno komisijo je imenovan vsaj en zaposleni s strokovnega oziroma delovnega področja, na ravnanje ali odločitev katerega se pritožba nanaša, ter zaposleni z zainteresiranih ali upoštevanih področij družbe.

Morebitno nasprotje interesov pri vodenju in odločanju v posameznem pritožbenem postopku se upravlja z ustrežno sestavo senata pritožbene komisije in pravili odločanja. V vsakem primeru član pritožbene komisije ne more biti zaposleni, ki je pritožbo obravnaval na prvi stopnji. Za nasprotje interesov gre pri okoliščinah, v katerih bi lahko interes člana vplival ali ustvarjal videz, da vpliva na nepristransko in objektivno vodenje ali odločanje v posameznem pritožbenem postopku.

Strokovne službe družbe so dolžne pritožbeni komisiji zagotoviti pomoč za nemoten potek njenega dela.

9. člen

Pritožbena komisija je pri reševanju pritožb samostojna in neodvisna ter odloča v skladu z veljavno zakonodajo, zavarovalnimi pogoji in ceniki, drugimi zavarovalnimi podlagami, zavarovalnim kodeksom, kodeksom ravnanja ter sodno in izvensodno prakso na področju zavarovalništva.

Predsednik pritožbene komisije je dolžan nemudoma seznaniti funkcijo skladnosti poslovanja 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.

Pritožbena komisija lahko posameznim organizacijskim enotam predlaga tudi sprejem določenih rešitev za izboljšanje načina dela in strokovnega ravnanja.

10. člen

Predsednik pritožbene komisije po potrebi pridobi še dodatne informacije in podlage, ki so potrebne za rešitev pritožbe, v kolikor to že ni vsebovano v pritožbi ali v spisu. V primeru, da predsednik meni, da je za razjasnitev zadeve potrebna prisotnost stranke, jo lahko najmanj 5 dni pred obravnavo pisno povabi na sejo pritožbene komisije. Stroške prihoda na sejo nosi stranka, na kar se stranko v vabilu izrecno opozori.

Predsednik pritožbene komisije lahko od posameznih zaposlenih ali poslovnih partnerjev družbe, ki razpolagajo s podatki, upoštevni za odločitev, zahteva pisna pojasnila oziroma jih povabi na posvetovalni sestanek ali na sejo pritožbene komisije. Poslovni partner nosi stroške prihoda na posvetovalni sestanek ali sejo pritožbene komisije, na kar se ga v vabilu izrecno opozori.

V zahtevnejših primerih, ko so za odločanje potrebna posebna strokovna znanja (npr. izvedenec medicinske, prometne in podobne stroke), lahko predsednik pritožbene komisije na sejo pritožbene komisije povabi tudi takšne strokovnjake ali pa si pred sejo pritožbene komisije prisrubi njihovo izvedeniško mnenje ali izvid.

11. člen

Pritožbena komisija obravnava pritožbo na seji, ki je sklepčna, če so na njej prisotni vsi člani. Izjemoma lahko o pritožbi odloča tudi korespondenčno. O pritožbi odloči na podlagi do takrat zbranih dejstev in dokazov s sklepom soglasno ali z večino glasov vseh članov, pri čemer ima vsak član en glas.

Odločitev o pritožbi je lahko sprejeta tako, da:

- se pritožba zavrže (v primerih, ko niso podani pogoji za njeno obravnavanje),
- se pritožbo zavrne kot neutemeljeno,
- se pritožbi deloma ali v celoti ugodi,
- se pritožbeni postopek ustavi (v primeru, ko je pritožba umaknjena).

O seji pritožbene komisije se sestavi zapisnik z navedbo datuma in kraja seje, sestave pritožbene komisije, trajanja seje, vpogledane dokumentacije ter sprejete odločitve. Zapisnik podpišejo vsi člani. Član pritožbene komisije, ki ne soglaša s sprejetim sklepom ima pravico zahtevati, da se njegovo mnenje kot ločeno mnenje vpiše na zapisnik.

Če je na seji pritožbene komisije navzoča stranka, se zapisnik o seji in zapisnik o posvetovanju sestavita ločeno. Prvega poleg članov podpiše tudi stranka. Če so na seji pritožbene komisije prisotne tudi druge osebe, le-te podpišejo zapisnik o seji v delu, ki se nanaša na njihove izpovedbe.

Pritožbena komisija mora rešiti pritožbo v roku 20 dni od prejetja pritožbe v družbo, morebitno prekoračitev tega roka pa se mora pred njegovim potekom pisno najaviti stranki in navesti razloge za zamudo.

Sklep pritožbene komisije mora vsebovati: uvod, izrek, obrazložitev in pravni pouk. S pravnim poukom se stranki sporoči, da je

odločitev dokončna in da zoper njo ni pritožbe, da pa ima stranka, v kolikor z odločitvijo ni zadovoljna, možnost s predlogom začeti mediacijski postopek pri Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ oziroma vložiti pritožbo na Varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ ali sprožiti sodni spor. Sklep komisije se s priporočeno pošto pošiljko dostavi stranki. En izvod se hrani v oddelku Splošne pravne zadeve na sedežu družbe in v spisu, na katerega se pritožba nanaša.

12. člen

Sklep pritožbene komisije se posreduje organizacijski enoti, v katere pristojnost spada pritožba, in ga je ta dolžna izvršiti, odločitev (status pritožbe) pa je potrebno ustrezno evidentirati v elektronskem sistemu družbe v skladu z navodilom.

V primeru, da se stranka glede iste zadeve vnovič pritoži, predsednik pritožbene komisije v odgovoru stranki pojasni, da je odločitev dokončna, da ima stranka možnost ravnanja v skladu z danim pravnim poukom, ter po potrebi tudi, da na istovrstna nadaljnja pisanja stranke družba ne bo več odgovarjala.

13. člen

Izvršitev sklepa pritožne komisije lahko okviru zakonskih in statutarnih pooblastil zadrži samo uprava družbe. Uprava lahko na predlog predsednika pritožbene komisije pritožbo ponovno preuči ter odločitev preda strokovni službi, ki jo v pisni obliki s priporočeno pošiljko sporoči stranki in oddelku Splošne pravne zadeve na sedežu družbe.

3.4 PRITOŽBENI POSTOPEK V ZADEVAH REŠEVANJA ZAVAROVALNIH PRIMEROV

14. člen

Pritožbeni postopek v zadevah reševanja zavarovalnih primerov obsega obravnavo pritožb v zvezi z ugotovitvijo obveznosti zavarovalnice (določitev temelja); višine zavarovalnine ali odškodnine; s postopkom reševanja zavarovalnega primera; z izvajanjem regresnih zahtevkov in podobno.

Pri pritožbenem postopku v zadevah reševanja zavarovalnih primerov se smiselno uporabljajo prvi stavek drugega odstavka in tretji odstavek 4. člena, 5., 9. do 13. člena tega pravilnika, v kolikor z določbami tega poglavja ni določeno drugače.

3.4A Postopek na prvi stopnji

15. člen

Vsaka odločitev družbe v zadevi reševanja zavarovalnih primerov, ki pomeni odklonitev zahtevka v celoti ali delno, mora imeti pravni pouk o pravici stranke do pritožbe na pritožbeno komisijo škodnega oddelka v roku 8 dni od prejema pisnega odpravka odločitve.

3.4B Postopek na drugi stopnji

16. člen

Pritožba, naslovljena na pritožbeno komisijo škodnega oddelka, se nemudoma posreduje referentu v pravnem odseku oziroma referentu za domače in mednarodne škode v evidenco.

17. člen

V pritožbenem postopku v zadevah reševanja zavarovalnih primerov na drugi stopnji odloča o pritožbi pritožbena komisija škodnega oddelka, katere člane se imenuje izmed zaposlenih, ki jih s sklepom vsako leto imenuje uprava družbe, in sicer v sestavi:

- a) 2-h članov, in sicer bodisi pravnik v škodnem oddelku (l.) in vodje odseka za pravne zadeve, bodisi vodje odseka za pravne zadeve in vodje oddelka škod,
 - b) 3-h članov, in sicer zaposlenega iz organizacijske enote zavarovalne tehnike ali zaposlenega iz sektorja prodaje, ki je predsednik pritožbene komisije škodnega oddelka, ter zaposlenega iz škodnega oddelka in zaposlenega iz organizacijske enote zavarovalne tehnike ali zaposlenega iz sektorja prodaje,
- in sicer v primerih, ko pritožba v pritožbenem postopku v zadevah reševanja zavarovalnih primerov vsebuje tudi pritožbene navedbe, ki po vsebini spadajo v pritožbeni postopek v zadevah potrošniških sporov. V tem primeru pritožbena komisija škodnega oddelka obravnava in odloči o vseh pritožbenih navedbah.

18. člen

Pritožbena komisija škodnega oddelka o zadevi odloči s pisnim sklepom.

Pritožbena komisija škodnega oddelka mora rešiti pritožbo v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe v družbo, morebitno prekoračitev tega roka pa se mora pred njegovim potekom pisno najaviti stranki in navesti razloge za zamudo.

Sklep pritožbene komisije škodnega oddelka mora biti obrazložen in vsebovati pravni pouk. S pravnim poukom se stranko pouči, da je odločitev dokončna in da ima, v kolikor s odločitvijo ni zadovoljna, možnost s predlogom začeti mediacijski postopek pri Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ oziroma vložiti pritožbo na Varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ ali sprožiti sodni spor. Sklep pritožbene komisije škodnega oddelka se pošlje stranki s priporočeno pošto pošiljko.

En izvod sklepa se hrani v škodnem spisu.

Sklep pritožbene komisije škodnega oddelka se posreduje organizacijski enoti, v katere pristojnost spada pritožba in ga je ta dolžna izvršiti, odločitev (status pritožbe) pa je potrebno ustrezno evidentirati v elektronskem sistemu družbe v skladu z navodilom.

3.5 EVIDENCE PRITOŽBENIH POSTOPKOV

19. člen

O pritožbenih postopkih se vodijo elektronske evidence.

Evidence obsegajo:

a) v postopku na 1. stopnji:

- osnovne podatke o pritožbi: navedbo pritožnika, datum prispetja pritožbe v družbo, datum prispetja pritožbe v pristojno organizacijsko enoto, navedbo pristojne osebe za reševanje, rok za odgovor, datum poslanega odgovora, datum prispetja pritožbe v družbo za pritožbeno komisijo (škodnega oddelka), sestava pritožbene komisije (škodnega oddelka), rok za odločitev pritožbene komisije (škodnega oddelka), morebiten sodni spor;
- vsebinske podatke o pritožbi: pritožbeni razlog, končna odločitev, končna odločitev v sodnem sporu.

b) v postopku na 2. stopnji:

- osnovne podatke o pritožbi: navedbo pritožnika, datum prispetja pritožbe v družbo, datum prispetja pritožbe v oddelek Splošne pravne zadeve/škodni oddelek, navedbo pristojne osebe za imenovanje pritožbene komisije (škodnega oddelka), rok za odgovor, datum poslanega odgovora, sestava pritožbene komisije (škodnega oddelka), morebiten sodni spor;
- vsebinske podatke o pritožbi: pritožbeni razlog, končna odločitev, končna odločitev v morebitnem postopku mediacije/pred Varuhom/v sodnem sporu.

Odgovorna oseba za vzpostavitev, pravilno in ažurno vodenje evidence pri pritožbenem postopku v zadevah potrošniških sporov na 1. stopnji je vodja organizacijske enote, na katero se pritožba nanaša, na 2. stopnji pa asistent uprave, ki potrebne podatke o dotedanem obravnavanju pritožbe na 1. stopnji pridobi od pristojne organizacijske enote, ki je obravnavala pritožbo na 1. stopnji.

Odgovorni osebi za vzpostavitev, pravilno in ažurno vodenje evidence pri pritožbenem postopku v zadevah reševanja zavarovalnih primerov na 1. in 2. stopnji sta referent v škodnem odseku in referent za domače in mednarodne škode.

Odgovorne osebe za vzpostavitev, pravilno in ažurno vodenje evidenc so dolžne vsak trenutek zagotoviti ažurne informacije o stanju pritožbenih postopkov iz svojih evidenc na določen dan oziroma v določenem obdobju za potrebe poročanja Agenciji za zavarovalni nadzor, upravi, funkciji skladnosti poslovanja ter ostalim upravičenim osebam, in sicer zlasti o:

- številu prejetih pritožb;
- številu pritožb, ki jim je bilo ugodeno, so bile zavrnjene oziroma je bilo o njih odločeno kako drugače;
- številu odprtih zadev;
- povprečnem roku za obravnavanje pritožbe;
- številu pritožbenih razlogov glede na njihovo naravo (sklepanje oziroma prodaja, likvidacija škode, zavarovalni produkt, administracija, uporaba prava, informacijska tehnologija, drugo ter skupaj) ločeno po zavarovalnih skupinah (življenjsko in premoženjsko zavarovanje).

3.6 ANALIZA PRITOŽB

20. člen

Vodja odseka za pravne zadeve, vodja odseka avtomobilskih zavarovanj, vodja odseka za premoženjska zavarovanja in vodja oddelka življenjskih zavarovanj vsaj enkrat letno, najkasneje do konca januarja za preteklo leto, pripravijo pisno poročilo o vseh obravnavanih pritožbah skupaj s prejeto dokončno odločitvijo pritožbene komisije, in na tej osnovi pripravijo analizo pritožb, zlasti z vidika njihovih pojavnih oblik in vzrokov za njihov nastanek, ter oboje posredujejo upravi družbe in funkciji skladnosti poslovanja.

Analiza služi kot osnova za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke in izboljšanje poslovanja družbe.

4 Končne določbe

21. člen

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

22. člen

Ta pravilnik začne veljati in se uporabljati 11. 1. 2016 in se objavi na intranetni in internetni strani družbe.

Z dnem sprejema preneha veljati pravilnik z dne 9. 9. 2008 s kasnejšimi spremembami in dopolnitvami, ki se uporablja za pritožbe, prejete do 15. 1. 2016.

Vanja Hrovat
predsednica uprave

Gregor Pilgram
član uprave