

GRAWE pravilnik

Pravilnik o obravnavi pritožb in pritožbenem postopku

Kazalo

Priprava pravilnika, sprememb in potrditev uprave	3
1. Splošni del.....	4
1.1. Namen pravilnika	4
1.2. Področje uporabe.....	4
1.3. Pravna podlaga	4
1.4. Opredelitev pojmov.....	4
2. Posebni del.....	5
2.1. Oseba, pristojna za obravnavo pritožb.....	5
2.2. Pritožbeni postopek.....	5
2.2.1. Načela	5
2.2.2. Pritožbena komisija in člani pritožbene komisije	6
2.2.3. Vnos in obravnavo pritožb	6
2.2.4. Informacije o pritožbenih postopkih.....	6
2.2.5. Postopek za odgovor na pritožbo.....	6
2.2.6. Prejem ponovne pritožbe	8
2.2.7. Zavezujoča narava odločitev pritožbene komisije.....	8
2.2.8. Dokončnost odločitve	8
2.3. Analiza pritožb.....	8
2.4. Poročanje o pritožbah	9
2.4.1. Notranje poročanje	9
2.4.2. Zunanje poročanje.....	9
3. Končne določbe	9
3.1. Sprejem pravilnika	9
3.2. Redno preverjanje.....	9
3.3. Objava pravilnika in seznanjanje strank.....	9

Priprava pravilnika, sprememb in potrditev uprave

Priprava osnovne verzije

Različica	Datum	Pregled/sprememba	Obdelal
520.01.01.	10. 8. 2013	Prvotna različica	Simona Ivanjko

Seznam sprememb

Različica	Datum	Pregled/sprememba	Obdelal
520.02.01.	21. 9. 2016	prehod iz 2 stopenjskega na 1 stopenjski postopek, rok reševanja pritožbe se skrajša na 30 dni	Simona Ivanjko, Tina Bedrač
520.02.02.	13. 12. 2016	2.2.4. sprememba podatkov, ki se vnašajo v elektronski register pritožb, določanja članov in predsednika pritožbene komisije, vsebine zapisnika in sklepa pritožbene komisije	Simona Ivanjko, Tina Bedrač
520.02.03.	14. 12. 2017	2.2.4. navedba vseh članov pritožbene komisije	Simona Ivanjko
520.03.01.	4. 10. 2019	Spremembe 2. poglavja in sprememba 3.2, poglavja, da se pravilnik prilagodi po potrebi	Tina Bedrač
520.03.02.	12. 7. 2021	Sprememba 1. poglavja na podlagi EIOPA – BoS-20/600 Smernice o upravljanju varnosti informacijske in komunikacijske tehnologije, vključitev nosilca pritožbe in aktualizacija določb 2. poglavja, prilagoditev novi celostni grafični podobi	Tina Bedrač

Potrditev uprave

Različica	Datum potrditve uprave	Datum uporabe
520.01.01.	13. 8. 2013	1. 9. 2013
520.02.01.	27. 9. 2016	1. 10. 2016
520.02.02.	20. 12. 2016	1. 1. 2017
520.02.03.	20. 12. 2017	1. 1. 2018
520.03.01.	23. 10. 2019	1. 11. 2019
520.03.02.	26. 7. 2021	1. 8. 2021

1. Splošni del

1.1. Namen pravilnika

Namen Pravilnika o obravnavanju pritožb in pritožbenem postopku (v nadaljevanju pravilnik) je določiti pravila za obdelavo pritožb v skladu s poslovno strategijo GRAWE zavarovalnice d. d. (v nadaljevanju zavarovalnica). S tem pravilnikom želi zavarovalnica doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšati kakovost zavarovalnih storitev, zmanjšati število sodnih postopkov in dvigniti zaupanje v zavarovalništvo.

S pomočjo določb tega pravilnika se najprej ugotovi, ali dejansko gre za pritožbo v smislu tega pravilnika, pri čemer se samo v tem primeru uporabljajo nadaljnje določbe tega pravilnika.

1.2. Področje uporabe

Pravilnik velja za vse zaposlene v zavarovalnici in druge pogodbene sodelavce zavarovalnice ter se uporablja za vse pritožbe. Zraven tega pravilnika je potrebno upoštevati tudi druge predpise, ki vsebujejo določbe o obravnavi pritožb.

1.3. Pravna podlaga

Zavarovalnica je pri sestavljanju pravilnika upoštevala določbe EIOPA Smernice o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah¹, Poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb², ki jih je sprejel Evropski nadzorni organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA), Zakona o zavarovalništvu in Zavarovalnega kodeksa.

V zvezi s pritožbami, ki so povezane z informacijsko varnostjo, je zavarovalnica upoštevala EIOPA Smernice o upravljanju varnosti informacijske in komunikacijske tehnologije³.

1.4. Opredelitev pojmov

V pravilniku uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

»**Pritožba**« pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena. Predmet pritožbe je lahko tudi čas trajanja obravnave, vedenje zaposlenih ali zastopnikov. Kot pritožba pa ne štejejo zahtevki glede obravnave škode, reklamacije (zahtevki za odpravo strokovne ali računske napake v določeni zavarovalni pogodbi) ali enostavne zahteve za izvedbo pogodbe, informacije ali pojasnila in prošnje, ki sodijo v redni postopek obravnave v zvezi z zavarovalno pogodbo. Pritožbe, ki so bile vložene pri Slovenskem zavarovalnem združenju (SZZ) ali pri Agenciji za zavarovalni nadzor (AZN) in so bile nato posredovane na zavarovalnico, se obravnavajo enako, kot če bi bile vložene neposredno pri zavarovalnici.

¹ EIOPA-BoS-12/069.

² EIOPA-BoS-12/070.

³ EIOPA-BoS-20/600.

»**Pritožnik**« je fizična ali pravna oseba, ki je pri zavarovalnici vložila pritožbo. To so predvsem zavarovalci, zavarovanci, upravičenci, oškodovane tretje osebe ali njihovi zastopniki ali pooblaščenici.

»**Oseba, pristojna za obravnavo pritožb**« je zaposleni zavarovalnice, ki ima v okviru svojega delovnega področja določene pristojnosti in odgovornosti po tem pravilniku.

»**Nosilec pritožbe**« je oseba, na katere ravnanje se pritožba nanaša.

»**Pritožba glede informacijske varnosti**« je pritožba, ki:

- kaže na manipulacijo informacijskih sistemov, ki jih uporablja zavarovalnica (npr. nepričakovana ali nenavadna množična e-pošta, ki pošilja zaupne podatke pritožniku ali tretji osebi),
- kaže na izgubo zaupnosti podatkov (npr. pritožnik prejme pismo, naslovljeno na drugo osebo; izguba ali kraja strojne opreme, programske opreme, podatkov),
- kaže na izgubo celovitosti podatkov (npr. pritožnik prejme pošto, ki ni skladna - nepravilna dodelitev naslova, nepravilna dodelitev zavarovalne pogodbe, zavarovalnega primera, škode),
- jo oseba, pristojna za obravnavo pritožb uvrsti med pritožbe glede informacijske varnosti.

2. Posebni del

Ta pravilnik ureja sestavo pritožbene komisije in postopek odločanja ter rednega analiziranja obravnavanih pritožb strank.

S tem pravilnikom se zagotovi raziskava vloženih pritožb in ugotovi ter prepreči morebitne konflikte interesov.

2.1. Oseba, pristojna za obravnavo pritožb

Oseba, pristojna za obravnavo pritožb opravlja naslednje naloge:

- odloča o tem, ali gre za pritožbo v smislu tega pravilnika,
- vnaša podatke o pritožbi v elektronski register,
- posreduje pritožbo nosilcu pritožbe in pritožbeni komisiji,
- nadzira upoštevanje rokov za odgovor na pritožbo,
- skrbi za pošteno, hitro, uspešno in učinkovito obdelavo pritožb,
- vnaša podatke o zaključenem pritožbenem postopku v elektronski register,
- izdelava poročila za upravo, pooblaščenca za distribucijo, upravljanje tveganj, notranjo revizijo in skladnost.

2.2. Pritožbeni postopek

2.2.1. Načela

Zavarovalnica zagotavlja, da se v internem pritožbenem postopku spoštujejo:

- načelo enakopravnega obravnavanja strank,
- načelo preprečevanja nasprotja interesov,
- načelo pravičnosti,
- načelo sorazmernosti,
- načelo zakonitosti in strokovnosti,
- načelo zaupnosti in varstva osebnih podatkov in
- načelo učinkovitosti in hitrosti.

Vsa komunikacija s pritožnikom se vodi v jasnem in nedvoumnem jeziku.

2.2.2. Pritožbena komisija in člani pritožbene komisije

Za reševanje pritožb je pristojna pritožbena komisija. Člane pritožbene komisije in člane pritožbene komisije, ki so lahko predsedniki pritožbene komisije na predlog pravnega oddelka s sklepom imenuje in razrešuje uprava zavarovalnice.

2.2.3. Vnos in obravnava pritožb

Pritožnik vloži pritožbo:

- pisno ali
- preko elektronske pošte.

Pritožba mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati vsaj:

- ime in priimek ter naslov stranke,
- pritožbeni razlog.

Anonimnih pritožb pritožbena komisija ne obravnava. Oseba, pristojna za obravnavo pritožb z anonimno pritožbo seznanjeni oddelku, na katerega se pritožba nanaša.

Pritožba se naslovi na pravni oddelku zavarovalnice. V primeru, da je pritožba vložena na drug oddelku zavarovalnice, mora ta oddelku pritožbo sprejeti in jo nemudoma posredovati osebi, pristojni za obravnavo pritožb.

Če oseba, pristojna za obravnavo pritožb ugotovi, da pri prejetem dopisu ne gre za pritožbo v smislu tega pravilnika, dopis posreduje pristojnemu oddelku.

Če gre za pritožbo v smislu tega pravilnika oseba, pristojna za obravnavo pritožb pritožbo vnese v elektronski registru pritožb. V elektronski register se vnese pritožba z naslednjimi podatki:

- datum prejema pritožbe,
- številka pogodbe ali številka škode,
- zavarovalna vrsta, na katero se pritožba nanaša,
- oddelku na katerega se pritožba nanaša,
- podatki o vlagatelju pritožbe,
- podatki o vsebini pritožbe,
- podatki o nosilcu pritožbe,
- navedba imena in priimkov predsednika in članov pritožbene komisije.

2.2.4. Informacije o pritožbenih postopkih

Na povpraševanje oseba, pristojna za obravnavo pritožb pritožniku posreduje informacije glede obdelave pritožbe.

2.2.5. Postopek za odgovor na pritožbo

Po vnosu pritožbe v elektronski register pritožb oseba, pristojna za obravnavanje pritožb, najkasneje naslednji dan po prispetju pritožbe na zavarovalnico, pritožbo posreduje nosilcu pritožbe.

Če nosilec pritožbe ugotovi, da je pritožba (delno ali v celoti) utemeljena to sporoči pritožniku in poskuša z njim sam urediti sporno razmerje. Nosilec pritožbe mora takšno komunikacijo s pritožnikom ustrezno dokumentirati.

Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, nosilec pritožbe, pozove vlagatelja pritožbe, da to popravi oziroma dopolni v roku 15 dni, tako da bo primerna za obravnavo.

Če nosilec pritožbe meni, da je pritožba neutemeljena, jo v roku 15 dni posreduje pritožbeni komisiji.

Pritožbena komisija zavarovalnice je sestavljena iz treh članov. Oseba, pristojna za obravnavo pritožb določi člane in predsednika pritožbene komisije izmed zaposlenih zavarovalnice glede na predmet obravnave, pri čemer v pritožbeno komisijo ne morejo biti imenovani nosilec pritožbe in drugi zaposleni, ki so sporno zadevo obravnavali.

Kadar je pritožbena zadeva strokovno zapletena, lahko pri delu komisije pomaga tudi zunanji strokovni svetovalec, ki ima dolgoletne izkušnje in je priznan in vsestransko upoštevan strokovnjak s področja zavarovalništva ali drugega področja.

Pritožbena komisija je sklepčna in lahko zaseda samo, če so prisotni vsi trije člani komisije.

Pritožbena komisija izvede vse potrebne dokaze in oceni njihovo verodostojnost.

Kadar je za ugotovitev dejanskega stanja potrebna izjava stranke, ki je podala pritožbo, lahko komisija od stranke zahteva dodatno dokumentacijo ali pojasnila. Komisija lahko zahteva tudi pisna ali ustna pojasnila od posameznih zaposlenih ali pogodbenih sodelavcev zavarovalnice, ki razpolagajo s podatki, pomembnimi za odločitve.

Če je glede na dejanske okoliščine konkretne pritožbe to smotrno, sme predsednik komisije na sejo povabiti tudi pritožnika in morebitne priče. Kot priče so lahko vabljene tudi druge osebe.

Pritožniku oziroma njegovemu pooblaščenцу mora biti vabilo vročeno najmanj 5 dni pred sejo komisije. V kolikor se pritožnik ali njegov pooblaščenec ne odzove na pravilno vročeno vabilo ali tega ne prevzame, komisija primer obravnava brez zahtevane izjave stranke.

Pritožbena komisija odloča s soglasjem, če tega ni moč doseči, pa z večino glasov. Pritožbena komisija mora o pritožbi odločiti v 30 dneh od prejema pritožbe. V kolikor zaradi izvajanja dokazov ali drugih utemeljenih razlogov komisija ne more odločiti v zgoraj določenem roku, mora obvestiti pritožnika o vzrokih zamude in o predvidenem datumu zaključka postopka.

Pritožbena komisija lahko o pritožbah strank sprejme naslednje **odločitve**:

- pritožbi deloma ali v celoti **ugodi**,
- pritožbo **zavrne** kot neutemeljeno,
- pritožbo **zavrže** v primeru, ko niso podani pogoji za njeno obravnavanje,
- pritožbeni postopek **ustavi** v primeru, ko je pritožba umaknjena oziroma rešena na ravni oddelka.

O seji pritožbene komisije se vodi zapisnik, ki vsebuje:

- navedba imena in priimka članov in predsednika pritožbene komisije,
- pritožnik in priče, če so navzoči,
- povzetek utemeljitve,
- datum zasedanja.

Sklep pritožbene komisije se izda v pisni obliki in vsebuje:

- označbo sporne zadeve,
- izrek,
- utemeljitev,
- pravni pouk o možnostih izvensodnega reševanja sporov.

Predsednik pritožbene komisije podpiše sklep pritožbene komisije. Sklep pritožbene komisije mora biti stranki vročen s priporočeno pošiljko s povratnico. Zoper sklep pritožbene komisije ni pritožbe.

Pritožbena komisija je pri reševanju pritožb samostojna in neodvisna ter odloča na podlagi zakona, zavarovalnih pogojev, premijskih cenikov, tarif, drugih zavarovalnih podlag in sodni ter izvensodni praksi reševanja zavarovalnih primerov. Pritožbena komisija si prizadeva doseči dokončno rešitev pritožbe, pri čemer upošteva tudi moralna in etična načela.

Po zaključku pritožbenega postopka mora oseba, pristojna za obravnavo pritožb, odločitev o pritožbi vnesti v elektronski register pritožb, tako da navede naslednje podatke:

- rezultat postopka,
- odločitev o pritožbi,
- povzetek utemeljitve,
- datum odgovora na pritožbo.

2.2.6. Zavezujoča narava odločitev pritožbene komisije

Sklepi pritožbene komisije se posredujejo pritožniku in oddelku, v pristojnost katerega sporna zadeva spada, pri čemer je odločitev pritožbene komisije za navedeni oddelek zavezujoča in jo je dolžan izvršiti.

2.2.7. Dokončnost odločitve

Odločitev pritožbene komisije je dokončna oziroma zoper njo ni pritožbe. Lahko pa se v primeru nove pritožbe, primer ponovno obravnava, če vsebuje nova dejstva in dokaze.

2.2.8. Prejem ponovne pritožbe

V primeru prejema ponovne pritožbe se primer odstopi nosilcu pritožbe, ki do ponovne pritožbe zavzame stališče.

Če nosilec pritožbe oceni, da nova dejstva oziroma novi dokazi njegovo prvotno odločitev spreminjajo, o tem obvesti pritožnika oziroma poskuša z njim sporno razmerje urediti na ravni pristojnega oddelka.

Če nosilec pritožbe oceni, da ne gre za nova dejstva in dokaze, ali pa ostaja njegova odločitev, ki jo je potrdil pritožbeni organ kljub obstoju novih dejstev ali novih dokazov nespremenjena, odstopi primer pritožbeni komisiji, ki sprejme končno stališče.

2.3. Analiza pritožb

Zaradi izboljšanja poslovanja zavarovalnice je potrebno podatke pritožbe pregledati, jih analizirati in ugotoviti pglavitne vzroke pritožb.

Zavarovalnica redno analizira podatke o obdelavi pritožb, s čimer zagotavlja, da se ponavljajoče ali sistemske težave, ter možna pravna in operativna tveganja ugotovijo in odpravijo. Zavarovalnica

enkrat na leto analizira sporna razmerja, kakor tudi njihove pojavne oblike in vzroke za njihov nastanek.

V kolikor se ugotovijo ponavljajoči vzorci pritožb ali dejstvo, da pritožbe izvirajo iz nepravilne razlage zavarovalnih podlag, se o tem obvesti vodje strokovnih oddelkov, upravo, pooblaščenca za distribucijo, notranjo revizijo, upravljanje tveganj in skladnost, ki so dolžni problematiko nadalje obravnavati ter poiskati primerne rešitve.

2.4. Poročanje o pritožbah

2.4.1. Notranje poročanje

Pravni oddelek pošlje enkrat letno upravi, pooblaščenca za distribucijo, nosilcu funkcije upravljanja tveganj, notranje revizije in spremljanja skladnosti pisno poročilo o pritožbah.

2.4.2. Zunanje poročanje

Pravni oddelek na zahtevo posreduje podatke o pritožbah Slovenskemu zavarovalnemu združenju in Agenciji za zavarovalni nadzor.

3. Končne določbe

3.1. Sprejem pravilnika

Pravilnik in vse spremembe tega pravilnika potrdi uprava. Pravilnik se uporablja od prvega dne naslednjega meseca po potrditvi uprave.

3.2. Redno preverjanje

Vodja pravnega oddelka mora zagotoviti pravilnost, popolnost in aktualnost vsebine tega pravilnika.

Pregledi in spremembe se vnesejo v seznam sprememb.

3.3. Objava pravilnika in seznanjanje strank

Zavarovalnica ob sklenitvi zavarovalne pogodbe ali poslovnega sodelovanja seznanja stranko s pritožbenim postopkom.

Šteje se, da je zavarovalnica seznanila stranko s pritožbenim postopkom, če je vsebino pravilnika objavila na svoji spletni strani ali če je stranko pisno seznanila o obstoju pritožbenega postopka v dokumentaciji zavarovalne pogodbe ali na drug, za stranko običajen način.

Če stranka pisno zahteva vročitev pravilnika, ji ga je zavarovalnica dolžna, v kopiji ali preko elektronske pošte, vročiti v roku 8 dni od prejema zahteve.

Pravilnik se nahaja tudi na portalu GRAWE SharePoint in je na razpolago vsem zaposlenim.