

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. Vnos in obravnavna pritožb.....	5
2.2.3. Informacije o pritožbenih postopkih.....	6
2.2.4. Postopek za odgovor na pritožbo.....	6
2.3. Analiza pritožb.....	7
2.4. Poročanje o pritožbah	8
2.4.1. Notranje poročanje	8
2.4.2. Zunanje poročanje.....	8
3. Končne določbe	8
3.1. Sprejem pravilnika	8
3.2. Redno preverjanje.....	8
3.3. Objava pravilnika in seznanjanje strank.....	8

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

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

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 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 Smernic o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah, Poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb, ki jih je sprejel Evropski nadzorni organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA) in Zavarovalnega kodeksa.

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.

»**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 pooblaščenci.

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

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 pristojnemu oddelku 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. Vnos in obravnava pritožb

Pritožnik vloži pritožbo:

- pisno ali
- preko elektronske pošte.

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

Po prejemu pritožbe pristojna oseba najprej preveri, ali prejeta vloga predstavlja pritožbo v smislu tega pravilnika. Če ni tako, pritožbeni postopek ustavi, vlogo zavrže in o tem obvesti stranko.

Če oseba, pristojna za obravnavo pritožb ugotovi, da gre za pritožbo v smislu tega pravilnika, jo obdelava v elektronskem registru pritožb in jo nato posreduje pristojnemu oddelku v nadaljnje reševanje.

Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, oseba, pristojna za obravnavanje pritožb, pozove vlagatelja pritožbe, da to popravi oziroma dopolni v roku 15 dni, tako da bo primerna za obravnavo. Pritožnika se v pozivu na jasn in razumljiv način opozori, da se bo v nasprotnem primeru pritožba štela za umaknjeno.

V elektronskem registru se vnese pritožba z naslednjimi podatki:

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

2.2.3. Informacije o pritožbenih postopkih

Na povpraševanje pristojna oseba pritožniku posreduje informacije glede obdelave pritožbe.

2.2.4. Postopek za odgovor na pritožbo

Oseba pristojna za obravnavo pritožb pritožbo posreduje pristojnemu oddelku v pojasnilo. Vodja oddelka ali zaposleni, ki ga vodja oddelka pooblasti, mora v roku 14 dni podati pisno pojasnilo. Ko pristojna oseba prejeme odgovor s strani oddelka, posreduje pritožbo 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 ne morejo biti imenovani 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 odločitev.

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

Pritožniku oziroma njegovemu pooblaščenecu mora biti vabilo vročeno najmanj 8 dni pred sejo komisije. V kolikor se pritožnik ali njegov pooblaščenec ne odzove na pravilno vročeno vabilo ali le-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**:

- pritožbo **zavrže** v primeru, ko niso podani pogoji za njeno obravnavanje,
- pritožbo **zavrne** kot neutemeljeno,
- pritožbi deloma ali v celoti **ugodi**,
- 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 prič, 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.

2.3. Analiza pritožb

Zaradi izboljšanja poslovanja zavarovalnice je potrebno podatke pritožbe pregledati, jih analizirati in ugotoviti poglobilne 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 služb, 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 posreduje na zahtevo 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.