



## PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

Osnovni podatki	
Oznaka:	PRA-13-53
Naziv:	Pravilnik o pritožbenem postopku
Izdaja:	6
Veljavnost od:	1.10.2022
Veljavnost do:	
Opis:	Pravilnik določa postopek v zvezi s pritožbami, vrste pritožb (splošne, vsebinske), pritožbeno komisijo, pooblaščenca za reševanje pritožb, mediacijo in izvensodno reševanje potrošniških sporov.
Skrbnik:	Sektor škod, Pravna služba
Avtor:	Natalija Stopar, Lidija Kmetec
Proces:	13
Stopnja zaupnosti:	Javno
Akt, ki ga nadomešča:	Pravilnik o pritožbenem postopku z dne 28.4.2021
Akt, ki ga je nadomestil:	

<b>VSEBINA</b>	<b>STRAN</b>
<b>1 UVODNE DOLOČBE .....</b>	<b>4</b>
1.1 Namen .....	4
1.2 Področje uporabe .....	4
1.3 Opredelitev pojmov .....	4
<b>2 SPLOŠNI DEL.....</b>	<b>5</b>
2.1 Vsebina pravilnika.....	5
2.2 Pojem in vrste pritožb .....	5
2.3 Vložitev in vsebina pritožbe.....	7
2.4 Ravnanje zaposlenih v primeru prejema pritožbe.....	7
2.5 Pritožbeni organi in njihova sestava.....	7
2.6 Neodvisnost pritožbenih organov .....	8
2.7 Zavezujoča narava odločitev pritožbenih organov.....	8
2.8 Odgovor pritožniku in njegova vsebina .....	8
2.9 Dokončnost odločitve in pravni pouk.....	9
2.10 Pretok informacij in predlogi pritožbenih organov .....	9
<b>3 VSEBINSKE PRITOŽBE – POSTOPEK OBRAVNAVE VSEBINSKIH PRITOŽB .....</b>	<b>9</b>
3.1 Ravnanje nosilca pritožbe.....	9
3.2 Pričetek postopka in končni rok odločitve .....	10
3.3 Seja senata pritožbene komisije .....	10
3.4 Odločanje in delovanje Komisije .....	11
3.5 Register pritožb pritožbene komisije.....	11
3.6 Prejem ponovne pritožbe .....	12
3.7 Pristojnosti predsednika pritožbene komisije .....	12
<b>4 SPLOŠNE PRITOŽBE – POSTOPEK OBRAVNAVE SPLOŠNIH PRITOŽB .....</b>	<b>13</b>
4.1 Ravnanje nosilca pritožbe.....	13
4.1.1 Ugotovitev, da je pritožba utemeljena.....	13
4.1.2 Ugotovitev, da je potrebno postopek dopolniti .....	13
4.1.3 Ugotovitev, da je pritožba neutemeljena.....	13
4.2 Odstop pritožbe Pooblaščenca.....	14
4.3 Ravnanje in odločanje Pooblaščenca .....	14
4.4 Prejem ponovne pritožbe .....	14
4.5 Register pritožb .....	15
4.6 Pristojnosti in odgovornosti Pooblaščenca za reševanje pritožb .....	15
<b>5 IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV .....</b>	<b>16</b>

5.1	Prejem pobude za začetek postopka in poziv pristojnim osebam .....	16
5.2	Odgovor pristojnih in evidenca .....	16
6	EVIDENCA O PRITOŽBAH .....	16
7	SKRB ZA RAZVOJ.....	16
8	PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE .....	17
9	REFERENČNI DOKUMENTI .....	18

Na podlagi Statuta Zavarovalnice Sava, d.d. je uprava družbe na svoji redni seji, dne 27. 9. 2022, s sklepom št. 01-42-7/22 potrdila

## PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

### 1 UVODNE DOLOČBE

#### 1. člen

Pravilnik o pritožbenem postopku (v nadaljevanju: pravilnik) se nanaša na družbo Zavarovalnica Sava, d.d. (v nadaljevanju: Zavarovalnica Sava ali zavarovalnica ali družba).

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.

#### 1.1 Namen

#### 2. člen

Namen ureditve pritožbenega postopka je izboljšanje kakovosti zavarovalnih storitev, doseg višje ravni zadovoljstva uporabnikov zavarovalnih storitev, zmanjšanje števila sodnih postopkov (zasledovanje načela mirne rešitve spora) in izboljšanje zaupanja v zavarovalništvo nasploh.

#### 1.2 Področje uporabe

#### 3. člen

Pravilnik se nanaša na Zavarovalnico Sava na območju Republike Slovenije.

Za Sektor Podružnica - Hrvaška (v nadaljevanju: Podružnica) je področje urejeno v skladu s hrvaško zakonodajo v internem aktu **Pravilnik o postupanju s pritužbama in prigorovima zainteresiranih osoba**. Ne glede na navedeno nudi zavarovalnica Podružnici siceršnjo strokovno podporo v zvezi z reševanjem omenjenih pritožb oz. v zvezi s posameznimi primeri, ki se rešujejo v okviru le-teh. Slednje se izvršuje z rednim pregledom, potrjevanjem oziroma odobritvijo sklepov Pritožbene komisije Podružnice s strani predsednika Pritožbene komisije Zavarovalnice Sava, d.d. (v nadaljevanju PK ZS) in posredovanjem Poročila o ravnanju Podružnice v primerih pritožb pritožbenima organoma po pravilniku.

Po tem pravilniku se rešujejo tudi pritožbe iz t.i. FOS poslov (Freedom of service).

#### 1.3 Opredelitev pojmov

#### 4. člen

V pravilniku uporabljeni pojmi imajo naslednji pomen:

**Zavarovalna skupina Sava** - Pozavarovalnica Sava, d.d., ki je nadrejena družba in vse njene podrejene družbe.

**Zavarovalnica** – Zavarovalnica Sava, ki kot gospodarska družba na trgu samostojno opravlja pridobitno dejavnost kot svojo izključno dejavnost in zaradi lastniških povezav s Pozavarovalnico Savo, d.d., kot nadrejeno družbo sestavlja Zavarovalno skupino Sava.

**Pritožnik:** oseba, ki je zoper odločitev zavarovalnice ali pooblaščenega delavca zavarovalnice vložila pritožbo (npr. oškodovanec, zavarovanec, potencialni zavarovanec, zavarovalec, uporabnik oz. drugi upravičenec iz zavarovalne pogodbe).

**Nosilec pritožbe:** oseba, na katere odločitev ali ravnanje se pritožba nanaša (npr. nosilec škodnega spisa ali oseba, na katero se nanaša očitek nedopustnega ravnanja).

## 2 SPLOŠNI DEL

### 2.1 Vsebina pravilnika

#### 5. člen

Pravilnik ureja postopek reševanja pritožb pritožnikov, v zvezi z nesporazumi in spori pri sklepanju zavarovalnih pogodb ter odločanju o odškodninskih zahtevkih.

Pravilnik ureja tudi postopek pri sporih v zvezi z nespoštovanjem Zavarovalnega kodeksa, dobrimi poslovnimi običaji in temeljnimi standardi zavarovalne prakse.

Zavarovalnica ob sklenitvi zavarovalne pogodbe v zavarovalnih pogojih stranke zavarovalne pogodbe seznanjena z možnostjo internega pritožbenega postopka.

Splošne določbe postopka, ki se nanašajo na postopek obravnave pritožb oz. ravnanja zaposlenih v primeru prejema pritožb, se uporabljajo za vse vrste pritožb, če posebna ureditev postopka (3. in 4. poglavje tega pravilnika) ne določa drugače.

Pravilnik posebej v 5. poglavju ureja tudi ravnanje pristojnih oseb zavarovalnice v primeru prejete pobude za začetek postopka t.i. izvensodnega reševanja sporov v okviru veljavnih določb, Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS) in Pravilnika o postopku mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja (v nadaljevanju: MC).

### 2.2 Pojem in vrste pritožb

#### 6. člen

Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev zavarovalnice, ki je bila opravljena ali na pisno odločitev zavarovalnice oziroma na njeno neizdajo ali na nestrinjanje z ravnanjem zaposlenih zavarovalnice ali njenih agencij.

Postopek s pritožbo ter pristojnost za reševanje pritožb se loči glede na naravo pritožbe, ki prispe na zavarovalnico.

Glede na navedeno pravilnik loči dve vrsti pritožb in sicer t.i. **vsebinske pritožbe** in t.i. **splošne pritožbe**.

## 7. člen

**Vsebinske pritožbe** so tiste, ki se nanašajo na nestrinjanje v zvezi s sklepanjem zavarovanj in odločanjem o odškodninskih zahtevkih. Tovrstne pritožbe so zlasti pritožbe glede temelja obveznosti zavarovalnice oz. utemeljenosti odškodninskega zahtevka, glede višine obveznosti zavarovalnice ter glede očitka nepravilnosti pri sklenitvi zavarovalne pogodbe (če ne gre za nepravilnosti, ki se nanašajo na kršitev Zavarovalnega kodeksa, dobrih poslovnih običajev, varstva osebnih podatkov ipd., za rešitev katerih je pristojen Pooblaščenec iz tretjega odstavka 12. člena tega pravilnika).

Med vsebinske pritožbe štejejo tudi:

- pritožbe zoper regresne zahtevke vložene po pisni obrazložitvi regresnega zahtevka s strani pristojne strokovne službe, ki vodi regresne postopke v Sektorju škod na prvi stopnji, v kolikor je podana zahteva regresnega zavezanca po obravnavi njegove pritožbe na Pritožbeni komisiji in jo kot tako oceni tudi strokovna služba, ki vodi regresni zahtevek;
- pritožbe iz naslova asistenčnih zavarovanj, katere zahtevke na prvi stopnji obravnava vsakokratni pogodbeni partner zavarovalnice in zahtevajo obravnavo s strani Pritožbene komisije ter
- pritožbe v zadevah, ki jih v imenu in za račun na podlagi pooblastila Slovenskega zavarovalnega združenja rešuje pristojna strokovna služba zavarovalnice.

## 8. člen

**Splošne pritožbe** so tiste, ki se nanašajo na nespoštovanje Zavarovalnega kodeksa in temeljnih standardov zavarovalne prakse. Tovrstne pritožbe so zlasti tiste, ki se tičejo očitkov v zvezi s kršitvijo potrošniške zakonodaje, varstva osebnih podatkov (v kolikor ni za tako pritožbo pristojen DPO – Pooblaščenec za varstvo osebnih podatkov), dobrih poslovnih običajev ter tiste v zvezi z enakopravnostjo strank, z nedopustnimi ravnanji zavarovalnice ali njenih pogodbenih partnerjev, v zvezi s profesionalnim odnosom do dela, kršitvijo načela zaupanja in zaščite pravic in koristi stranke, reševanjem pritožb, v zvezi z informiranjem strank, v zvezi s seznanitvijo pritožnika z vsebino zavarovalne pogodbe, premijo itd., kot izhaja tudi iz Zavarovalnega kodeksa ter z nepravilnostmi pri sklenitvi zavarovalne pogodbe, ki se nanašajo na kršitve pravnih podlag iz tega člena.

## 9. člen

V pritožbenem postopku se ne obravnavajo enostavne zahteve za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila in prošnje (za pregled). Prav tako se v pritožbenem postopku ne obravnavajo reklamacije, urgence za izvedbo posameznih aktivnosti, predlogi za dopolnitev postopka ipd., ki so običajne in prisotne pri vsakodnevnem delu strokovnih služb zavarovalnice.

Pritožbe v zvezi z dejavnostmi izven registriranih dejavnosti in pristojnosti zavarovalnice niso predmet obravnave v predmetnem pritožbenem postopku, lahko pa se zavarovalnica nanje vseeno odzove, pojasni svoje stališče ter, kadar je to mogoče in primerno, podatke posreduje instituciji, ki je za takšne pritožbe pristojna.

Predmet pritožbenih postopkov zavarovalnice prav tako niso pritožbe, ki predstavljajo pobudo za začetek postopka za izvensodno rešitev spora, ki ga pritožnik (potrošnik) sproži preko MC, kot registriranega izvajalca za reševanje potrošniških sporov po določbah ZIsRPS. Reševanje omenjenih pritožb oz. pobude je v pristojnosti MC.

## 2.3 Vložitev in vsebina pritožbe

### 10. člen

Pritožbo lahko vloži le oseba, na katere pravni interes se odločitev oz. ravnanje strokovne službe nanaša. Pritožnik mora pravni interes za vložitev pritožbe izkazati. Če pravni interes pritožnika ne izhaja iz pritožbe, mora nosilec pritožbe pozvati pritožnika, da pritožbo dopolni z navedbami, ki izkazujejo pravni interes za vložitev pritožbe. Če pritožnik v roku 8 dni ne izkaže pravnega interesa, se pritožba zavrže. O tem, da se pritožba ne bo obravnavala oz. da se zavrže, ker ni izkazan pravni interes pritožnika, mora nosilec pritožbe obvestiti pritožnika.

Pritožnik lahko vloži pritožbo pisno na naslov zavarovalnice ali na naslov njenih posameznih organizacijskih enot, po elektronski pošti, preko spletne strani zavarovalnice (spletni obrazec – pritožbe), preko kontaktnega centra zavarovalnice ali ustno na zapisnik pri zavarovalnici.

Pritožba mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati:

- ime in priimek stranke,
- naslov stranke,
- pritožbeni razlog ter
- podpis stranke, ki vlaga pritožbo (razen v primeru pritožb, vloženi po elektronski pošti).

V primeru, da je pritožba nerazumljiva ali nepopolna in je kot take ni mogoče obravnavati, mora organ, na katerega se pritožba oz. očitki nanašajo, stranko pisno pozvati, da v roku 8 dni pritožbo dopolni oziroma popravi, in stranko opozoriti, da bo pritožba v nasprotnem primeru zavržena. Zahteva za dopolnitev se pošlje s priporočeno pošiljko.

Če pritožbe v roku ne dopolni oziroma popravi, se pritožba zavrže.

Anonimnih pritožb pritožbena organa ne obravnavata, temveč so le evidentirane v ustrezni aplikaciji, ki se za te namene uporablja v zavarovalnici, z navedbo razloga podane anonimke ter je z njimi le seznanjeno delovno področje, na katero se takšna pritožba nanaša in funkcija skladnosti poslovanja na mail skladnost@zav-sava.si.

## 2.4 Ravnanje zaposlenih v primeru prejema pritožbe

### 11. člen

Po prejemu pritožbe je potrebno pritožbo, nemudoma oz. najkasneje naslednji delovni dan od prejema na zavarovalnico, posredovati nosilcu pritožbe.

Pri obravnavi pritožb mora zavarovalnica spoštovati zakonski 30 dnevni rok od prejema pritožbe na zavarovalnico, v katerem mora pritožniku posredovati končno odločitev o pritožbi.

## 2.5 Pritožbeni organi in njihova sestava

### 12. člen

Za reševanje vsebinskih pritožb je pristojna Pritožbena komisija (v nadaljevanju: Komisija), za reševanje splošnih pritožb pa Pooblaščenec za reševanje pritožb (v nadaljevanju: Pooblaščenec).

Pristojnost vodenja Komisije je poverjena njenemu predsedniku, ki ga s sklepom imenuje uprava družbe.

Pristojnost vodenja nalog Pooblaščenca je poverjena osebi, ki ga s sklepom imenuje uprava družbe.

Podrobneje so sestava, delo in naloge Pritožbene komisije urejene s **Poslovníkom o delu in nalogah Pritožbene komisije** (v nadaljevanju Poslovník).

Pooblaščenec o pritožbah odloča samostojno, lahko pa pri odločanju o posameznih pritožbah (zlasti v primerih zahtevnejših pritožb) k sodelovanju pritegne različne strokovne sodelavce zavarovalnice. Funkcijo Pooblaščenca opravlja oseba z univerzitetno izobrazbo pravne smeri in najmanj 5 let delovnih izkušenj.

Poleg predsednika Komisije imata Komisija in Pooblaščenec vsak svojega administrativnega sodelavca, ki skrbita za administrativno tehnično podporo Komisije in Pooblaščenca (vodenje evidenc, vabila senatom na seje Komisij, priprava zapisnikov, priprava in posredovanje pisnih sklepov ter odločitev pritožnikom, pridobivanje dokumentacije itd.) oz. za nemoteno delovanje dela Komisije in Pooblaščenca. Administrativnega sodelavca Komisije s sklepom imenuje uprava družbe.

Predsednik Komisije in Pooblaščenec imata vsak svojega namestnika, ki ga s sklepom imenuje uprava družbe.

Za člane Komisije, ki so na seznamu predsednikov senatov, je sodelovanje po razporedu v pritožbenih senatih prednostna obveznost in zadolžitev. Izjemoma (opravičljivi razlogi) lahko predsednik Komisije, na predlog že razporejenega člana, le-tega zamenja z drugim članom.

Pisna mnenja in zahtevana dokumentacija za Komisijo oz. Pooblaščenca je prednostna naloga strokovnih služb.

## **2.6 Neodvisnost pritožbenih organov**

### **13. člen**

Komisija in Pooblaščenec sta pri reševanju pritožb samostojna in neodvisna ter odločata skladno z zakonskimi predpisi, zavarovalnimi pogoji in ceniki, kodeksom, dobro zavarovalno prakso ter skladno z akti, navedenimi v uvodnih določbah tega pravilnika.

## **2.7 Zavezujoča narava odločitev pritožbenih organov**

### **14. člen**

Sklepi Komisije in Pooblaščenca se posredujejo pritožniku in strokovni službi, v pristojnost katere sodi sporna zadeva, pri čemer je odločitev omenjenih pritožbenih organov za strokovno službo zavezujoča oz. jo je ta dolžna izvršiti.

Strokovne službe zavarovalnice oz. njene organizacijske enote so dolžne Komisiji in Pooblaščenca zagotoviti pomoč za nemoten potek njunega dela.

## **2.8 Odgovor pritožniku in njegova vsebina**

### **15. člen**

Pritožbeni organ na podlagi zbranih dejstev in dokazov odloči o utemeljenosti pritožbe in pritožniku o rešitvi njegove pritožbe, v okviru rokov, ki izhajajo iz tega pravilnika, poda pisni odgovor (priporočena pošta).

Odločitev, ki se posreduje pritožniku vsebuje uvod, kratek povzetek dejstev oz. zahtevkov strank ter zlasti obrazložitev, iz katere mora biti razvidno, čemu, iz kakšnih razlogov oz. na podlagi katerih dejstev temelji odločitev pritožbenega organa. Odločitev o pritožbi ne sme vsebovati (zgolj) povzetka tistega, kar je v



odklonitvi zapisal že nosilec pritožbe oz. strokovna služba. Odgovor pritožniku podpiše predsednik pritožbenega senata oziroma Pooblaščenec.

## **2.9 Dokončnost odločitve in pravni pouk**

### **16. člen**

Odločitev pritožbenega organa je dokončna oz. zoper njo ni pritožbe. Izjemoma se lahko v primeru pridobitve nove pritožbe, če ta vsebuje nova dejstva in dokaze, primer obravnava ponovno (točka 3.6. in 4.4 tega pravilnika).

Odgovor pritožniku glede njegove pritožbe mora vsebovati tudi pravni pouk o možnosti pritožbe zoper odločitev Pooblaščenca za reševanje pritožb pri Varuhu dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu, ki deluje v okviru Slovenskega zavarovalnega združenja, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana (splošne pritožbe). Spore med zavarovalcem, zavarovancem oz. oškodovancem na eni strani in zavarovalnico na drugi strani pa rešuje sodišče, pristojno po sedežu zavarovalnice ali v skladu točko 5 tega pravilnika tudi Mediacijski Center (vsebinske pritožbe).

## **2.10 Pretok informacij in predlogi pritožbenih organov**

### **17. člen**

Pritožbeni organ skrbi za pretok informacij med njim in strokovnimi službami ter lahko v ta namen skliče tudi posvetovalne sestanke.

Pritožbeni organ lahko posameznim strokovnim službam oz. organizacijskim enotam predlaga tudi sprejem določenih rešitev za izboljšanje načina dela in strokovnega ravnanja.

Komisija in Pooblaščenec sta dolžna v primeru večjih nepravilnosti, ki jih zasledita pri delu, zlasti v primeru pričakovane večje škode ali suma goljufij (vsebinske pritožbe) ali v primeru hujših kršitev Kodeksa in dobrih poslovnih običajev oz. ponavljajočih se tovrstnih kršitev s strani istega ali različnih nosilcev pritožbe, o tem obvestiti upravo družbe.

## **3 VSEBINSKE PRITOŽBE – POSTOPEK OBRAVNAVE VSEBINSKIH PRITOŽB**

### **3.1 Ravnanje nosilca pritožbe**

#### **18. člen**

Pritožba mora biti nosilcu pritožbe posredovana najkasneje naslednjega dne od dneva, ko je prispela na zavarovalnico. Nosilec pritožbe v roku 5-ih dni od dneva, ko je prejel pritožbo, obvesti pritožnika o prejemu pritožbe in o nadaljnjem postopanju v zvezi z njo (dopolnitveni postopek ali odstop pritožbe na Komisijo).

Če nosilec pritožbe meni, da je pritožba neutemeljena, pripravi predlog za obravnavo na Komisiji, v katerem navede kratek povzetek dejanskega stanja, kratek povzetek pritožbenih navedb ter lastno strokovno stališče glede neutemeljenosti pritožbe.

Če nosilec pritožbe ugotovi, da je pritožba (delno ali v celoti) utemeljena ponovno odloči od odškodninskem zahtevku. Zoper tako odločitev ima pritožnik ponovno možnost vložiti pritožbo, če se z odločitvijo delno ali v celoti ne strinja.

Če nosilec pritožbe ugotovi, da je po prejemu pritožbe potrebna dopolnitev postopka, za potrebe razjasnitve okoliščin dogodka, presoje temelja zahtevka ali višine odškodnine/zavarovalnine ali zaradi pridobitve ali preveritve kateregakoli relevantnega podatka, dejstva ali zaradi preverjanja novih dejstev, to nemudoma oz. v roku 5 dni od dneva, ko je prejel pritožbo, sporoči pritožniku in izvede dopolnitveni postopek, kot postopek dodatne obravnave zahtevka za izplačilo odškodnine ali zavarovalnine. Nosilec pritožbe je dolžan dopolnitveni postopek ustrezno dokumentirati.

V kolikor po izvedbi dopolnitvenega postopka, nosilec pritožbe ugotovi, da je pritožba delno ali v celoti utemeljena ponovno odloči o odškodninskem zahtevku. Zoper tako odločitev ima pritožnik ponovno možnost vložiti pritožbo, če se z odločitvijo delno ali v celoti ne strinja.

V kolikor nosilec pritožbe po dopolnitvi postopka ugotovi, da je pritožba neutemeljena, mora pripraviti predlog za obravnavo na Komisiji in pritožbo odstopiti v reševanje Komisiji ter pritožnika o tem obvestiti.

Če pritožnik v pritožbi predlaga dopolnitev postopka, nosilec pritožbe oceni, ali je za odločitev o zadevi potrebno izvesti dopolnitveni postopek. Če oceni, da ga je potrebno izvesti, ga izvede in odloči o zahtevku oz. po izvedenem dopolnitvenem postopku zadevo odstopi Komisiji. V nasprotnem primeru, če oceni, da izvedba dopolnitvenega postopka ni potrebna, pa pritožbo takoj odstopi v obravnavo Komisiji in v predlogu za Komisijo med drugim navede tudi, zakaj dopolnitveni postopek ni bil potreben.

### **3.2 Pričetek postopka in končni rok odločitve**

#### **19. člen**

Administrativni sodelavec po prejemu predloga Komisiji preveri, ali so izpolnjene vse predpostavke iz tretjega odstavka 18. člena tega pravilnika, na kar predsednik Komisije, glede na vsebino zavarovalnega primera, imenuje sestavo pritožbenega senata. Pri obravnavi pritožb mora zavarovalnica spoštovati zakonski 30 dnevni rok, v katerem mora pritožniku posredovati odločitev o pritožbi. V ta namen mora Komisija po tem, ko pritožbo prejme v obravnavo, čimprej razpisati sejo senata ter pritožniku odločitev o pritožbi, ki jo je na dan seje dolžan sprejeti senat, posredovati najkasneje naslednji delovni dan po odločitvi. V primeru morebitne prekoračitve omenjenega roka mora Komisija pritožniku najaviti in navesti razloge za zamudo.

Predsednik Komisije oz. od njega pooblaščen administrativni sodelavec vseskozi skrbi za to, da so pritožbe obravnavane v navedenem roku.

#### **20. člen**

Delovanje Komisije je permanentno, predsednik Komisije (oziroma njegov namestnik) ali po pooblastilu administrativni sodelavec skrbijo za pravočasen sklic senatov Komisije. Ti obravnavajo zadeve praviloma glede na vrstni red po datumu prispetja pritožb.

Oseba, ki sklicuje seje senatov, je dolžna predsednika in člane senata o seji Komisije obvestiti vsaj 7 dni pred datumom seje. O predvidenem datumu seje se obvesti tudi nosilca pritožbe.

### **3.3 Seja senata pritožbene komisije**

#### **21. člen**

Pritožbe v okviru pritožbenega organa sprejema in evidentira administrativni sodelavec, ki skrbi tudi za siceršnjo administrativno-tehnično podporo Komisije.

Za sklic sej in sestavo pritožbenih senatov skrbi predsednik Komisije ali po njegovem pooblastilu administrativni sodelavec.

Sestava senatov je določena v 5. členu Poslovnika o delu in nalogah pritožbene komisije.

Sejam senata se lahko, predvsem zaradi razjasnitve dejanskega stanja, na povabilo predsednika senata, priključijo tudi nosilec pritožbe, morebitne priče ali po potrebi tudi drug strokovni delavec zavarovalnice. Pri težjih oziroma zahtevnejših primerih odločanja o pritožbah lahko predsednik pritožbenega senata zaradi potrebe po pridobitvi dodatnih specifičnih znanj določene stroke, k sodelovanju pritegne tudi strokovnjake z različnih področij (npr. izvedenec medicinske, prometne stroke ipd.), prav tako lahko tudi pritožnika.

Pritožbeni senati zasedajo tedensko, primarno na korespondenčnih sejah ob uporabi sodobne elektronske tehnologije. Pritožbeni senati lahko izjemoma na predlog predsednika senata zasedajo na sedežu družbe, če je to smotrno zaradi razjasnitve dejanskega stanja posamezne zadeve. Izjemoma je možno zasedanje na poslovnih enotah, če je to smotrno zaradi ekonomičnosti postopka (večje število pritožbenih zadev) in zaradi razjasnitve dejanskega stanja posamezne zadeve.

### **3.4 Odločanje in delovanje Komisije**

#### **22. člen**

Senat odloča samostojno, praviloma s konsenzom, če tega ni, z večino dveh glasov.

Član senata, ki ne soglaša s sprejetim sklepom ima pravico zahtevati, da se njegovo mnenje kot ločeno mnenje vpiše v zapisnik.

Po končanem glasovanju in sprejemu odločitve predsednik pritožbenega senata oblikuje na sami seji strokovno obrazloženi sklep, ki se vnese v zapisnik seje.

Senat je sklepčen in lahko zaseda samo, če so prisotni vsi trije člani senata.

Če pritožnik prisostvuje seji, ima pravico ustno obrazložiti oziroma dopolniti pritožbo in predlagati rešitev sporne zadeve.

Če gre za obravnavo pritožbenega primera, v zvezi s katerim je pri članu pritožbenega senata podano nasprotje interesov v postopku odločanja o konkretni pritožbi, tak član ne more biti član pritožbenega senata, ki obravnava in odloča o tej pritožbi.

Administrativni sodelavec Komisije je dolžan najkasneje naslednji delovni dan od sprejetja sklepa pritožbenega senata poslati pritožniku obrazloženi sklep pritožbenega senata. Odgovor pritožniku se pošlje v pisni obliki, s priporočeno pošto.

Sklep oz. končni odgovor pritožniku mora vsebovati tudi pravni pouk o nadaljnjih možnostih v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov, ki je predviden v veljavni zakonodaji.

Z zgoraj navedenim sklepom je potrebno seznaniti tudi nosilca spisa, ki je v rednem postopku reševal zahtevek.

### **3.5 Register pritožb pritožbene komisije**

O obravnavah pritožb administrativni sodelavec vodi register pritožb, ki praviloma vsebuje vsaj:

- datum prejema pritožbe na zavarovalnici,

- datum seje,
- imena članov pritožbenega senata,
- ime poročevalca in pritožnika,
- označbo sporne zadeve,
- navedbo zavarovalne vrste, na katero se pritožba nanaša,
- razlog pritožbe,
- sklep s strokovno obrazložitvijo oz. odločitev o pritožbi.

Register pritožb se hrani v elektronski obliki, za katero skrbi administrativni sodelavec.

### **3.6 Prejem ponovne pritožbe**

#### **23. člen**

V primeru pridobitve ponovne pritožbe ali pritožbe zoper odločitev pritožbene komisije se primer odstopi nosilcu pritožbe, ki do ponovne pritožbe zavzame stališče.

Če pritožnik v pritožbi ne navaja novih dejstev in ne prilaga novih dokazov, nosilec pritožbe pritožnika obvesti o dokončnosti odločitve pritožbene komisije.

Če pritožnik v pritožbi navaja nova dejstva in dokaze, ki po mnenju nosilca pritožbe, vplivajo na že sprejeto odločitev, nosilec pritožbe na podlagi teh novih dejstev in dokazov ponovno odloči o zahtevku. Če je potrebno lahko pred tem izvede tudi dopolnitveni postopek. Zoper takšno odločitev je možno ponovno vložiti pritožbo.

Če pritožnik v pritožbi navaja nova dejstva in dokaze, ki pa nosilcu pritožbe ne omogočajo spremembe že sprejete odločitve, nosilec pritožbe pritožbo odstopi na Komisijo.

Zoper odločitev pritožbene komisije v zvezi s ponovno pritožbo ni pritožbe.

### **3.7 Pristojnosti predsednika pritožbene komisije**

#### **24. člen**

Naloge in pristojnosti predsednika pritožbene komisije so:

- vodi in koordinira delo Komisije,
- določa sestavo senatov Komisije,
- določa seje senatov Komisije,
- spremlja statistiko in meri učinkovitost procesa in o tem poroča upravi,
- pripravlja predloge za spremembo pogojev, načina dela ipd.,
- vzpostavi in vodi spletni portal, na katerem so cenilcem in likvidatorjem dostopni vzorčni primeri odločitev pritožbene komisije in pomembnejša sodna praksa,
- spremlja prakso odločitev pritožbene komisije,
- spremlja delo in nudi strokovno podporo v zvezi z reševanjem vsebinskih pritožb v Podružnici.

## **4 SPLOŠNE PRITOŽBE – POSTOPEK OBRAVNAVE SPLOŠNIH PRITOŽB**

### **4.1 Ravnanje nosilca pritožbe**

Po prejemu pritožbe na zavarovalnici, se pritožba nemudoma oz. najkasneje naslednji delovni dan od prejema na zavarovalnico, posreduje nosilcu pritožbe, na katerega ravnanje ali področje dela se nanaša, le-ta pa mora v roku 5-ih dni od dneva, ko je prejel pritožbo, pristopiti k njenemu reševanju. Pri tem priskrbi manjkajočo dokumentacijo in izvede postopke, potrebne za pristop k njeni rešitvi.

Pri tem lahko ugotovi, da je pritožba (delno ali v celoti) utemeljena, da je za odločitev o pritožbi potrebno dopolniti postopek, ter odločitev, da je pritožba neutemeljena.

#### **4.1.1 Ugotovitev, da je pritožba utemeljena**

##### **25. člen**

Če nosilec pritožbe ugotovi, da je pritožba (delno ali v celoti) utemeljena ali pa pritožniku s strani nosilca pritožbe dotlej še niso bile posredovane vse potrebne informacije o posameznem primeru, pristopi k njenemu reševanju na način, da takoj oz. najkasneje v roku 5 dni od prejema pritožbe pritožnika s priporočeno pošto obvesti o prejemu pritožbe ter poskuša na ustrezen način z njim sam urediti sporno razmerje. Nosilec pritožbe je dolžan takšno komunikacijo s pritožnikom ustrezno dokumentirati. Če v teh situacijah v roku 8-ih dni ne pride do sporazumne rešitve primera, mora nosilec pritožbe slednjo takoj odstopiti Pooblaščenču.

#### **4.1.2 Ugotovitev, da je potrebno postopek dopolniti**

##### **26. člen**

Če nosilec pritožbe ugotovi, da je po prejemu pritožbe potrebna dopolnitev postopka, ki bi lahko njegovo prvotno odločitev spremenila, ravna v skladu s prejšnjim členom tega pravilnika ter po obvestilu pritožniku o prejemu pritožbe, v katerem ga obvesti tudi o dopolnitvi postopka ter o namenu dopolnitve, dopolni postopek. O rezultatu dopolnitve (če prvotna odločitev ostaja enaka) obvesti pritožnika. Če po dopolnitvi postopka ter obvestilu pritožnika, le-ta vseeno vztraja pri pritožbi, mora nosilec pritožbe slednjo takoj odstopiti v reševanje Pooblaščenču.

Če stranka poda predlog za dopolnitev postopka, pri čemer nadaljnja obravnava primera terja pridobivanje dodatne dokumentacije, dodatno izvajanje dokazov itd., se postopek nadaljuje po rednem postopku reševanja zahtevka stranke.

#### **4.1.3 Ugotovitev, da je pritožba neutemeljena**

##### **27. člen**

Če nosilec pritožbe po pregledu pritožbe meni, da je pritožba neutemeljena (njegova prvotna odločitev ostaja nespremenjena, tudi zaradi ocene, da ne gre za nova dejstva in nove dokaze), pritožbo takoj odstopi Pooblaščenču, s predlogom za obravnavo pritožbe ter v roku treh dni obvesti pritožnika o prejemu pritožbe, o nadaljnjem postopanju v zvezi z njo oz. o odstopu pritožbe v obravnavo Pooblaščenču.

## 4.2 Odstop pritožbe Pooblaščenцу

### 28. člen

Nosilec pritožbe Pooblaščenцу odstopi pritožbo s **Predlogom Pooblaščenцу za reševanje pritožb Zavarovalnice Sava** – QF-13-225 (v nadaljevanju: Predlog). V Predlogu navede kratek povzetek dejanskega stanja, kratek povzetek pritožbenih navedb ter lastno strokovno stališče glede vsebine pritožbe. Predlogu priloži ustrezno dokumentacijo, na kateri temelji pritožba ter predhodno vodeni postopek, na vsebino katerega se nanaša pritožba oziroma na kateri temeljijo njegove navedbe iz Predloga ter je potrebna za sprejetje odločitve.

Pritožbe, ki se odstopijo v reševanje Pooblaščenцу, sprejema in evidentira Pravna služba.

## 4.3 Ravnanje in odločanje Pooblaščenca

### 29. člen

Pooblaščenec lahko po prejemu popolne pritožbe ter Predloga pisno pozove nosilca pritožbe ali njegovega nadrejenega, da v roku treh delovnih dni poda dodatna pisna pojasnila v zvezi s pritožbenimi navedbami ali predhodnim postopkom oziroma, da predloži oz. prisrubi dodatno potrebno dokumentacijo.

Pooblaščenec lahko pisna pojasnila in dokumentacijo zahteva tudi od ostalih zaposlenih v zavarovalnici, če je to potrebno za razjasnitev dejanskega stanja, pa lahko dodatna pojasnila zahteva tudi od pritožnika.

Pooblaščenec lahko za razjasnitev določenih vprašanj, povezanih z odločitvijo o pritožbi, k sodelovanju pritegne tudi strokovne službe in sodelavce zavarovalnice, ki s pisnim mnenjem s svojega strokovnega področja Pooblaščenцу pomagajo v zvezi z ugotavljanjem dejanskega stanja, končna odločitev o pritožbi pa je v pristojnosti Pooblaščenca.

Pooblaščenec na podlagi zbranih dejstev in dokazov odloči o utemeljenosti pritožbe in stranki na njeno pritožbo pisno odgovori (priporočena pošta). Odgovor pritožniku mora biti obrazložen.

Z odločitvijo o pritožbi Pooblaščenec seznaní nosilca pritožbe, ki poskrbi za izvedbo potrebnih ukrepov za izvedbo odločitve Pooblaščenca ter vnese njegovo odločitev v potrebne evidence ter njegovega neposredno nadrejenega, po potrebi pa tudi ustrezne pristojne službe, ki so dolžne sprejeti ukrepe za odpravo ugotovljenih nepravilnosti ali druge ustrezne ukrepe za preprečitev nadaljnjih nepravilnih ravnanj. Pooblaščenec lahko zoper kršitelja predlaga tudi ustrezne disciplinske postopke.

Odločitev Pooblaščenca je dokončna in zoper njo ni pritožbe. Ponovna presoja primera je možna le v primeru pridobitve novih dejstev oz. novih dokazov, na katere se pritožnik sklicuje.

Pooblaščenec mora na pritožbo stranke odgovoriti najkasneje v 30 dneh od dne prejema popolne pritožbe na zavarovalnico.

## 4.4 Prejem ponovne pritožbe

### 30. člen

V primeru prejema ponovne pritožbe se primer odstopi nosilcu pritožbe, ki do ponovne pritožbe ponovno zavzame stališče. Če nova dejstva oz. novi dokazi njegovo prvotno odločitev spreminjajo, o tem obvesti pritožnika oz. poskuša z njim sporno razmerje urediti sam, dopolni postopek ali pa ugotovi, da je pritožba neutemeljena in jo odstopi Pooblaščenцу, vse v skladu s poglavjem 4.1. tega pravilnika. O tem, ali gre za pojav

novih dejstev in novih dokazov, svoje mnenje nosilcu pritožbe na zahtevo v 5 delovnih dneh poda Pooblaščenec.

Če o ponovni pritožbi odloča Pooblaščenec, mu nosilec pritožbe pošlje ustrezen Predlog, v skladu s poglavjem 4.2. tega pravilnika.

Na podlagi morebitnih novih dejstev ali novih dokazov Pooblaščenec o primeru ponovno odloči ter končno odločitev pritožniku posreduje s priporočeno pošto. O odločitvi ponovno obvesti pristojne osebe iz poglavja 4.3 tega pravilnika. Zoper odločitev Pooblaščenca v zvezi s ponovno pritožbo ni pritožbe.

V zvezi z vprašanjem ponovne pritožbe se za vprašanja, ki niso urejena s tem poglavjem, smiselno uporabljajo točke 3.6. tega pravilnika.

## 4.5 Register pritožb

### 31. člen

O pritožbah oz. odločitvah glede njih administrativni sodelavec vodi register pritožb, ki praviloma vsebuje vsaj:

- datum prejema pritožbe na zavarovalnici,
- opravilno številko spisa,
- razlog pritožbe,
- navedbo utemeljenosti pritožbe,
- navedbo zavarovalne vrste, na katero se pritožba nanaša ter
- datum poslanega odgovora pritožniku.

Register se vodi v elektronski obliki, za katero skrbi administrativni sodelavec.

## 4.6 Pristojnosti in odgovornosti Pooblaščenca za reševanje pritožb

### 32. člen

Naloge in pristojnosti Pooblaščenca za reševanje pritožb so:

- zbira podatke in dokumentacijo o pritožbenih zadevah, ki razjasnjujejo okoliščine vzrokov pritožb ter na tej podlagi pripravlja odgovore na pritožbe;
- izvaja kontrolo upoštevanja rokov pri reševanju nanj naslovljenih pritožb, v skladu z zakonom;
- strokovnim službam ali upravi družbe predlaga izboljšave, usmeritve, priporočila za odpravo vzrokov pritožb ter izboljšanje poslovanja nasploh;
- spremlja statistiko pritožbenih zadev;
- najkasneje do 31.3. pripravi za upravo družbe poročilo o pritožbah v preteklem letu; s sprejetim poročilom se seznanj tudi Služba za skladnost poslovanja.

## **5 IZVENSODNO REŠEVANJE POTROŠNIŠKIH SPOROV**

### **5.1 Prejem pobude za začetek postopka in poziv pristojnim osebam**

#### **33. člen**

Po prejemu obvestila o pobudi za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniškega spora, ki ga zavarovalnica prejme s strani MC, oseba s pooblastili za vodenje pristojne organizacijske enote oz. po njej pooblaščen oseb, o prejetju obvestila nemudoma seznanijo osebo s pooblastili direktorja področja zavarovalnice, v zvezi s katerim je vložena pobuda ter ga pozove k podaji odgovora. Pri tem ga opozori tudi na spoštovanje roka, v katerem je dolžna zavarovalnica podati omenjen odgovor.

### **5.2 Odgovor pristojnih in evidenca**

#### **34. člen**

Oseba s pooblastili direktorja področja iz prejšnjega člena tega pravilnika nato od osebe, na katero se pritožba oz. pobuda nanaša, pridobi ustrezna pojasnila v zvezi s pobudo ter poskrbi za posredovanje omenjenih opredelitev do navedb potrošnika neposredno MC-ju.

Nadaljnjo korespondenco na relaciji MC - zavarovalnica, skladno z določili Pravilnika o postopku mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri Mediacijskem centru SZZ, vrši organizacijska enota zavarovalnice, ki je podala odgovor na pobudo za začetek postopka reševanja posameznega potrošniškega spora, ki poskrbi tudi za ostale obveze omenjenega pravilnika (plačila nagrad mediatorju itd.).

Vsaka organizacijska enota vodi lastno evidenco zadev, ki so se reševale s pomočjo izvajalca za reševanje potrošniških sporov.

## **6 EVIDENCA O PRITOŽBAH**

#### **35. člen**

Pritožbeni organ vodi register pritožb, ki ga sestavlja skupek podatkov iz točk 3.5, 4.5 in 7 tega pravilnika. Registra pritožb pritožbenih organov se vodita in hranita ločeno.

## **7 SKRB ZA RAZVOJ**

#### **36. člen**

Poleg aktivnosti iz prvega do petega odstavka 18. člena tega pravilnika ter aktivnosti, povezanih z nemotenim delovanjem pritožbenih organov, slednja spremljata tudi statistiko, ki se nanaša na vložitev pritožb ter na odločitve o njih, sledita standardom dobre zavarovalne prakse, spremljata razvoj zavarovalne prakse oziroma na podlagi analize primerov, bodisi upravi družbe, bodisi posameznim organizacijskim enotam predlagata ukrepe za izboljšanje poslovanja nasploh.

Pritožbena organa upravi družbe enkrat letno najkasneje do 31. 3. posredujejo tudi poročilo o delu, trendih, itd. za preteklo leto. S sprejetim poročilom se seznanijo tudi Služba za skladnost poslovanja.



## 8 PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

### 37. člen

Ta pravilnik začne veljati, ko ga sprejme uprava družbe in se uporablja od 1. 10. 2022 dalje. Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku z dne 28. 4. 2021.

Podpisan izvirnik se hrani v Službi za skladnost poslovanja. Hrani se tudi izvirni elektronski zapis.

Skrbnik tega akta sta Pravna služba in Sektor škod. Pooblaščenec za reševanje pritožb in predsednik Pritožbene komisije sta pristojna vsak za urejanje tistega dela pravilnika, ki se nanaša na njegovo delo ter skupaj za skupna določila, urejena v splošnem, ki se nanašajo na skupno delo.

V Mariboru, 27. 9. 2022

#### Uprava družbe:

Jošt DOLNIČAR, predsednik uprave



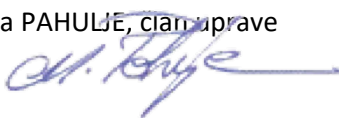
mag. Primož MOČIVNIK, član uprave



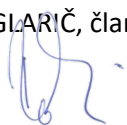
Uroš LORENČIČ, član uprave



Miha PAHULJE, član uprave



Robert CIGLARIČ, član uprave



## 9 REFERENČNI DOKUMENTI

- AKT-11-3 Etični kodeks Zavarovalnice Sava
- PRA-5-22 Pravilnik o postopkih reševanja premoženjskih škod
- PRA-13-39 Pravilnik o postupanju s pritožbama in prigorovima zainteresiranih osoba
- QP-5-45 Pritožbeni postopek
- POS-5-14 Poslovnik o delu in nalogah Pritožbene komisije
- QF-13-225 Predlog Pooblaščenca za reševanje pritožb Zavarovalnice Sava
- Operation guidelines for complaints solving procedures -FOS Ireland