



**SAVA**  
ZAVAROVALNICA

## PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

Osnovni podatki	
Naziv:	Pravilnik o pritožbenem postopku
Opis:	Postopek v zvezi s pritožbami, vrstami pritožb (splošne, vsebinske), Pritožbena komisija, Pooblaščenec za reševanje pritožb, mediacija in izvensodno reševanje potrošniških sporov,...
Izdaja:	1
Oznaka:	Pravna služba
Skrbnik:	Sektor škod, Pravna služba
Pripravil/a:	Jelica Miklavčič, Rok Saje
Stopnja zaupnosti:	Javno
Datum začetka veljavnosti:	9. 1. 2017
Datum prenehanja veljavnosti:	
Kateri akt nadomešča:	Pravilnik o pritožbenem postopku Zavarovalnice Sava, d.d. z dne 25.10.2016.
Kateri akt ga je nadomestil:	

Januar 2017

VSEBINA	STRAN
1 Uvodne določbe.....	4
2 Splošni del.....	4
2.1 Vsebina Pravilnika.....	4
2.2 Pojem in vrste pritožb .....	4
2.3 Vložitev in vsebina pritožbe.....	5
2.4 Ravnanje zaposlenih v primeru prejema pritožbe.....	6
2.5 Pritožbeni organi in njihova sestava.....	6
2.6 Neodvisnost pritožbenih organov .....	6
2.7 Zavezujoča narava odločitev pritožbenih organov.....	6
2.8 Odgovor pritožniku in njegova vsebina .....	7
2.9 Dokončnost odločitve in pravni pouk.....	7
2.10 Pretok informacij in predlogi pritožbenih organov .....	7
3 Vsebinske pritožbe – postopek obravnave vsebinskih pritožb .....	7
3.1 Ravnanje nosilca pritožbe.....	7
3.2 Pričetek postopka in končni rok odločitve.....	8
3.3 Seja senata pritožbene komisije .....	9
3.4 Odločanje in delovanje komisije.....	9
3.5 Zapisnik seje senata pritožbene komisije .....	10
3.6 Prejem ponovne pritožbe .....	10
3.7 Pristojnosti predsednika pritožbene komisije .....	10
4 Splošne pritožbe – postopek obravnave splošnih pritožb.....	11
4.1 Ravnanje nosilca pritožbe .....	11
4.2 Ravnanje in odločanje Pooblaščenca .....	11
4.3 Prejem ponovne pritožbe .....	11
4.4 Register pritožb .....	12
4.5 Pristojnosti in odgovornosti Pooblaščenca za reševanje pritožb .....	12
5 Izvensodno reševanje potrošniških sporov .....	12
5.1 Prejem pobude za začetek postopka in poziv pristojnim .....	12
5.2 Odgovor pristojnih in evidenca .....	12
6 Evidenca o pritožbah .....	13
7 Skrb za razvoj .....	13
8 Zavarovalnica Sava – podružnica Hrvaška .....	13

9	Prehodne in končne določbe .....	13
10	Referenčni dokumenti .....	15

Na podlagi Statuta Zavarovalnice Sava d.d., je uprava družbe na svoji redni seji dne 3. 1. 2017, s sklepom št. 01-1-10/17 sprejela dokument

## PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

### 1 Uvodne določbe

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

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.

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.

### 2 Splošni del

#### 2.1 Vsebina Pravilnika

Pravilnik ureja postopek reševanja pritožb zavarovalcev, zavarovancev, potencialnih zavarovancev, oškodovancev oziroma drugih upravičencev iz zavarovalnih pogodb (v nadaljevanju: pritožniki) v zvezi z nesporazumi in spori pri sklepanju zavarovalnih pogodb ter izplačevanju zavarovalnin oz. odškodnin.

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

Določbe Pravilnika se nanašajo na sestavo in delovno področje organov, pristojnih za odločanje o pritožbah.

Zavarovalnica ob sklenitvi zavarovalne pogodbe v zavarovalnih pogojih zavarovalca seznanila 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. točka Pravilnika) ne določa drugače.

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

#### 2.2 Pojem in vrste pritožb

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 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 dvoje vrst pritožb in sicer t.i. **vsebinske pritožbe** in t.i. **splošne pritožbe**.

**Vsebinske pritožbe** so tiste, ki se nanašajo na nestrinjanje v zvezi s sklepanjem zavarovanj in izplačevanjem zavarovalnin ter odškodnin. Tovrstne pritožbe so zlasti pritožbe v zvezi s spori glede temelja obveznosti posamezne zavarovalne pogodbe oz. glede utemeljenosti odškodninskega zahtevka, spori glede višine obveznosti zavarovalnice ter spori 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 točke 2.5 tega Pravilnika).

**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, dobrih poslovnih običajev, tiste v zvezi z enakopravnostjo strank, z nedopustnimi ravnanji zavarovalnice ali njenih pogodbenih partnerjev, z informiranjem strank ter tiste, v zvezi s seznanitvijo pritožnika z vsebino zavarovalne pogodbe, premijo, itd., kot to primeroma (poglavje o odnosu zavarovalnice do strank) izhaja tudi iz Zavarovalnega kodeksa.

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 Mediacijskega centra SZZ (v nadaljevanju: MC), kot registriranega izvajalca za reševanje potrošniških sporov po določbah Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Reševanje omenjenih pritožb oz. pobude je v pristojnosti MC.

### 2.3 Vložitev in vsebina pritožbe

Stranka 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, vloženih po elektronski pošti).

V primeru, da je pritožba nerazumljiva, 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, ampak jih evidentirata z navedbo razloga podane anonimke ter z njimi le seznanita delovno področje, na katero se takšna pritožba nanaša.

#### 2.4 Ravnanje zaposlenih v primeru prejema pritožbe

Po prejemu pritožbe je potrebno pritožbo nemudoma posredovati osebi zavarovalnice, na katero se pritožba nanaša (npr. nosilcu škodnega spisa, nadalje osebi, na katero se nanaša očitek nedopustnega ravnanja, itd.).

#### 2.5 Pritožbeni organi in njihova sestava

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.

Komisija ima najmanj 25 članov, ki jih izmed strokovnih sodelavcev družbe, na skupen predlog predsednika Komisije in enega od izvršnih direktorjev sektorjev osebnih, premoženjskih zavarovanj oz. sektorja škod, s sklepom imenuje in razrešuje uprava družbe. V primeru zahtevnejših pritožb lahko Komisija k sodelovanju pritegne tudi druge strokovne sodelavce zavarovalnice.

Pooblaščenec o pritožbah odloča samostojno, lahko pa pri odločanju o posameznih pritožbah (zlasti v primerih zahtevnejših pritožb) k sodelovanju pritegne različne strokovne sodelavce zavarovalnice.

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

Predsednik Komisije ima tudi 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.

#### 2.6 Neodvisnost pritožbenih organov

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 Pravilnika.

#### 2.7 Zavezujoča narava odločitev pritožbenih organov

Sklepi Komisije in Pooblaščenca se posredujejo pritožnikom 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 Pooblaščenecu zagotoviti pomoč za nemoten potek njenega dela.

## 2.8 Odgovor pritožniku in njegova vsebina

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.

## 2.9 Dokončnost odločitve in pravni pouk

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 (glej IV., V. in VI. odstavek točke 4.2 in točko 4.3 tega Pravilnika).

Odgovor pritožniku glede njegove pritožbe mora vsebovati tudi pravni pouk o možnosti pritožbe zoper odločitev pritožbenega organa 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 rešuje sodišče, pristojno po sedežu zavarovalnice ali v skladu točko 5 tega Pravilnika tudi Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem združenju (vsebinske pritožbe).

## 2.10 Pretok informacij in predlogi pritožbenih organov

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 je dolžna v primeru večjih nepravilnosti, ki jih zasledi 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 nosilca pritožbe, o tem obvestiti upravo družbe.

# 3 Vsebinske pritožbe – postopek obravnave vsebinskih pritožb

## 3.1 Ravnanje nosilca pritožbe

Oseba, na katere ravnanje se pritožba nanaša (v nadaljevanju: nosilec pritožbe) se v roku 5-ih dni od dneva, ko je prejela pritožbo, pisno opredeli do pritožbenih navedb. Pritožba mora biti nosilcu posredovana najkasneje naslednji dan od dneva, ko je prispela na zavarovalnico.

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, to nemudoma sporoči pritožniku in poskuša 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 Komisiji ter smiselno ravnati skladno z določbami naslednjega odstavka.

Če nosilec pritožbe meni, da je pritožba neutemeljena, poda kratek povzetek dejanskega stanja, kratek povzetek pritožbenih navedb ter poda lastno strokovno stališče glede neutemeljenosti pritožbe. V zgoraj omenjenem roku petih dni nosilec pritožbe obvesti pritožnika o prejemu pritožbe, o nadaljnjem postopanju v zvezi z njo oz. o odstopu pritožbe v obravnavo Komisiji.

Če nosilec pritožbe ugotovi, da je po prejemu pritožbe potrebna dopolnitev postopka, ki bi lahko prvotno odločitev nosilca pritožbe spremenila, pa po dopolnitvi postopka, do omenjene spremembe odločitve ne pride, mora nosilec pritožbe slednjo takoj odstopiti v reševanje Komisiji. V vsakem primeru je dolžan nosilec pritožbe o namenu dopolnitve postopka pritožnika obvestiti.

Nosilec pritožbe je dolžan v vsakem primeru vseskozi skrbeti za to, da prejme stranka primeren oz. obrazložen odgovor njegove odločitve.

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.

### 3.2 Pričetek postopka in končni rok odločitve

Administrativni sodelavec po prejemu predloga Komisiji ugotovi, ali so izpolnjene vse predpostavke iz III. odstavka točke 3.1. 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, v roku sedmih dni razpisati sejo senata ter pritožniku odločitev o pritožbi, ki jo je na dan seje dolžan sprejeti senat, posredovati najkasneje naslednji delovni dan po odločitvi. Med dnevom, ko Komisija prejme pritožbo in dnevom zasedanja senata ne sme preteči več kot 14 dni. V primeru morebitne prekoračitve omenjenega roka mora Komisija pritožniku najaviti in navesti razloge za zamudo.

Administrativni sodelavec vseskozi skrbi za to, da so pritožbe obravnavane v navedenem roku.

Če Komisija primer vrne nosilcu pritožbe oz. strokovni službi v dopolnitev postopka in pri tem ugotovi, da bo zaradi omenjene dopolnitve ali drugega opravičljivega razloga dokončna odločitev v roku 30 dni onemogočena oz. otežena, mora predsednik senata v sklep Komisije, s katerim se postopek dopolni (ali v primeru drugega opravičljivega razloga), ki ga prejme pritožnik, vnesti tudi zapis razloga za prekoračitev omenjenega roka.

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

Za sklic sej in sestavo pritožbenih senatov skrbi predsednik Komisije ali po njegovem pooblastilu administrativni sodelavec, pri čemer ta skrbi za to, da se najkasneje v 30 dneh od prejema pritožbe na zavarovalnico, o njej dokončno odloči.

Pritožbe v okviru pritožbenega organa sprejema in evidentira administrativni sodelavec, ki skrbi tudi za siceršnja administrativno-tehnično podporo Komisije, medtem ko je sklicevanje sej pritožbenih senatov v pristojnosti predsednika Komisije oz. po pooblastilu le-tega, pristojnost administrativnega sodelavca.

Senat sestavlja tri člane, od katerih je eden univerzitetni diplomirani pravnik, druga dva pa se določita glede na vrsto in naravo spornega razmerja.

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 primarno zasedajo na korespondenčnih sejah ob uporabi sodobne elektronske tehnologije. Pritožbeni senati lahko izjemoma zasedajo na predlog predsednika senata 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.

Predsednik seje senata je strokovni sodelavec, po poklicu univerzitetni diplomirani pravnik, medtem ko so člani senatov določani glede na vsebino pritožbe oz. glede na strokovno področje, na katerega se pritožba nanaša.

### 3.4 Odločanje in delovanje komisije

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

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 Zapisnik seje senata 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. Prav tako mora biti iz registra vidno morebitno navodilo strokovni službi in morebitno obvestilo iz I., II., III., IV. in V. odstavka točke 3.1 tega Pravilnika.

Zapisnik seje senata se hrani v elektronski obliki, za katero skrbi administrativni sodelavec.

### 3.6 Prejem ponovne pritožbe

V primeru pridobitve ponovne pritožbe se primer odstopi nosilcu pritožbe, ki do ponovne pritožbe zavzame stališče. Če nova dejstva oz. novi dokazi njegovo prvotno odločitev spreminjajo, o tem obvesti pritožnika oz. poskuša z njim sporno razmerje urediti sam.

Če nosilec pritožbe oceni, da ne gre za nova dejstva in nove dokaze, ali pa ostaja njegovo mnenje glede njegove prvotne odločitve, ki jo je potrdil pritožbeni organ, navkljub obstoju novih dejstev ali novih dokazov nespremenjeno, ravna ta na način, kot ga določa točka 3.1. tega Pravilnika (odstop primera Komisiji). V tem primeru končno stališče sprejme pritožbeni organ, ki pritožniku posreduje končno (priporočena pošta) odločitev o primeru.

Zoper odločitev v zvezi s ponovno pritožbo ni pritožbe.

O tem, ali gre za pojav novih dejstev in novih dokazov, lahko že pred odstopom ponovne pritožbe nosilcu pritožbe, presodi že pritožbeni organ, ki v primeru, da ne gre za obstoj novih dejstev ali novih dokazov, stališče glede dokončnosti odločitve Komisije, pritožniku sporoči s priporočeno pošto.

V zvezi z vprašanjem ponovne pritožbe se smiselno uporabljajo določbe točke 3.1. tega Pravilnika.

### 3.7 Pristojnosti predsednika pritožbene komisije

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 PK in pomembnejša sodna praksa,

- spremlja prakso odločitev pritožbene komisije.

## 4 Splošne pritožbe – postopek obravnave splošnih pritožb

### 4.1 Ravnanje nosilca pritožbe

Nosilec pritožbe, ki prejme splošno pritožbo, je dolžan pritožbo nemudoma, najkasneje naslednji delovni dan po prejemu, odstopiti v reševanje Pooblaščenca, s pisno opredelitvijo do pritožbenih navedb, priloži pa tudi ustrezno dokumentacijo, ki potrjuje njegove navedbe.

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

### 4.2 Ravnanje in odločanje Pooblaščenca

Pooblaščenec po prejemu popolne pritožbe pisno pozove nosilca pritožbe ali njegovega nadrejenega, naj se v roku treh delovnih dni pisno opredeli do pritožbenih navedb ter k pojasnilu priloži tudi ustrezno dokumentacijo, ki potrjuje njegove navedbe, če tega ni storil že nosilec pritožbe sam.

Pooblaščenec lahko 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 določene strokovne sodelavce zavarovalnice, ki pooblaščenca pomagajo v zvezi z ugotavljanjem dejanskega stanja ali glede pritožbe izrazijo tudi lastno mnenje, 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 seznanja nosilca pritožbe, ki poskrbi za izvedbo potrebnih ukrepov za izvedbo odločitve Pooblaščenca, njegovega neposredno nadrejenega, po potrebi 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.

### 4.3 Prejem ponovne pritožbe

V primeru prejema ponovne pritožbe se primer odstopi nosilcu pritožbe, ki do ponovne pritožbe ponovno zavzame stališče, s katerim seznanja Pooblaščenca, pri čemer Pooblaščenca sporoči tudi, ali gre za nova dejstva ali nove dokaze.

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 5. odstavka poglavja 4.2 tega Pravilnika.

Zoper odločitev 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.

#### 4.4 Register pritožb

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 morebitno obvestilo iz I., II., III., IV. in V. odstavka točke 3.1 tega Pravilnika.

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

#### 4.5 Pristojnosti in odgovornosti Pooblaščenca za reševanje pritožb

Naloge in pristojnosti Pooblaščenca za reševanje pritožb:

- 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.

## 5 Izvensodno reševanje potrošniških sporov

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

Po prejemu obvestila o pobudi za začetek postopka izvensodnega reševanja potrošniškega spora, ki ga zavarovalnica prejme s strani MC, oseba s pooblastili za vodenje Področja splošno-pravnih zadev oz. po njej pooblaščenca oseba, 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

Oseba s pooblastili direktorja področja iz prejšnjega odstavka 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

Pritožbeni organ vodi register pritožb, ki ga sestavlja skupek podatkov iz točk 3.5., 4.4. in 7 tega Pravilnika.

Registra pritožb pritožbenih organov se vodita in hranita ločeno.

## 7 Skrb za razvoj

Poleg aktivnosti iz I., II., III., IV. in V. odstavka točke 3.1 tega Pravilnika ter aktivnosti, povezanimi 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. posredujeta tudi poročilo o delu, trendih, itd. za preteklo leto.

## 8 Zavarovalnica Sava – podružnica Hrvaška

Pritožbeni postopki, ki se nanašajo na podružnico zavarovalnice na Hrvaškem, se rešujejo v skladu z internimi akti podružnice in v skladu z nacionalno zakonodajo Republike Hrvaške. 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.

## 9 Prehodne in končne določbe

Ta Pravilnik začne veljati, ko ga sprejme uprava družbe in se uporablja od 9. 1. 2017 dalje. Z omenjenim dnevom preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku Zavarovalnice Sava, d.d. z dne 25.10.2016.

Postopki, ki so v zvezi s Protokolom o pritožbenem postopku Zavarovalnice Tilia, d.d. vezani na zavarovalne police Zavarovalnice Tilia, d.d., izdane pred 2.11.2016, se zaključijo po postopku, v Zavarovalnici Tilia, d.d. veljavnem na dan 1.11.2016. Navedena izjema pa ne velja v delu omenjenega Protokola, ki se nanaša na sestave senatov zavarovalnice po 2.11.2016. V tem primeru torej ne glede na uporabo postopkov, predvidenih v aktih Zavarovalnice Tilia, d.d. na dan 1.11.2016, veljajo določbe predmetnega Pravilnika.

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

Skrbnik tega akta je Pravna služba in Sektor škod, Področje zahtevnih škod.

V Mariboru, 3. 1. 2017

**Uprava družbe:**

mag. David KASTELIC, predsednik uprave



mag. Primož MOČIVNIK, član uprave



Boris MEDICA, član uprave



Rok MOLJK, član uprave



Robert CIGLARIČ, član uprave



## 10 Referenčni dokumenti

- Pravilnik o postopkih reševanja premoženjskih škod
- Sistemski postopek – postopek pritožb