Na podlagi Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1, Uradni list RS, št. 93/2015 s spremembami) je direktor družbe JEGO d.o.o., Vurnikova 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: družba) sprejela

PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB STRANK

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1.1. Namen in cilji

1. člen (1)

S Pravilnikom o reševanju pritožb strank (v nadaljevanju: pravilnik) se določa enoten sistem sprejema in način reševanja pritožb strank v družbi v skladu z Zakonom o zavarovalništvu in predpisano shemo izvensodnega reševanja sporov.

(2) Pravilnik se nanaša na reševanje pritožb strank, ki jim je bila zaradi subjektivno nezakonitega, neskrbnega ali na podlagi nesporazuma povzročena morebitna materialna ali moralna škoda v zvezi s sklepanjem zavarovanj, plačevanjem premij in drugimi z družbo povezanimi storitvami.

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

2. člen

Namen notranjega postopka reševanja pritožb je doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšanje kakovosti zavarovalnih storitev, zmanjšanje števila sodnih postopkov ter dvig zaupanja v zavarovalništvo.

3. člen

(1) Za ustvarjanje zadovoljstva strank so neposredno odgovorni vsi zaposleni v družbi in njeni pogodbeni partnerji, še posebej tisti, ki se pri svojem delu s strankami neposredno srečujejo na področju prodaje in sklepanja zavarovalnih pogodb.

(2) Kršitev določil tega pravilnika s strani delavcev družbe in njenih pogodbenih partnerjev, posebno s strani odgovornih oseb, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb, pomeni kršitev delovnih obveznosti.

1.2. Pravna podlaga

4. člen

Za reševanje pritožb strank se poleg tega pravilnika upoštevajo naslednji referenčni predpisi in akti:

- Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1) ,

- Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot),

- Zakon o pravdnem postopku (ZPP),

- Zavarovalni kodeks,

- Obligacijski zakonik,

- Poslovnik Mediacijskega centra pri SZZ,

- Akt o ustanovitvi in delu varuha s področja zavarovalništva.

1.3. Opredelitev pojmov

5. člen

V tem pravilniku imajo navedeni izrazi naslednji pomen:

(1) Pritožba je izjava o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na družbo in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila za to stranko opravljena.

(2) Stranka je fizična ali pravna oseba, ki je pritožbo pri družbi že vložila. To so predvsem zavarovalci, zavarovanci, upravičenci, oškodovane tretje osebe ali njihovi zastopniki ali pooblaščenci.

(3) Odgovorna oseba je oseba, ki je pristojna za vsebinsko obravnavo pritožbe.

(4) Reklamacija je zahtevek za odpravo strokovne ali računske napake na konkretni zavarovalni pogodbi in ni predmet notranjega postopka reševanja pritožb, kot ga določa ta pravilnik.

1.4. Objava pravilnika in obveščanje strank

6. člen

(1) Zavarovalni zastopnik družbe ob sklenitvi zavarovalne pogodbe ali poslovnega sodelovanja seznani stranko z notranjim postopkom reševanja pritožb.

(2) Šteje se, da je družba oziroma njen zavarovalni zastopnik seznanil stranko z notranjim postopkom reševanja pritožb strank:

- če je družba vsebino pravilnika objavila na svoji spletni strani;

- če je zavarovalni zastopnik stranko pisno seznanil o obstoju notranjega postopka reševanja pritožb v dokumentaciji zavarovalne pogodbe;

- če je zavarovalni zastopnik stranko pisno seznanil z obstojem notranjega postopka reševanja pritožb na drug, stranki običajen, način.

II. NAČELA, PRISTOJNOSTI TER POSTOPEK VLOŽITVE IN REŠEVANJA PRITOŽB

2.1. Splošna načela

7. člen

Družba pri reševanju pritožb in drugih zahtevkov strank zagotavlja, da se v notranjem postopku reševanja pritožb upoštevajo načela enakopravnega obravnavanja strank, načela preprečevanja nasprotja interesov, načela pravičnosti, načela sorazmernosti, načela zakonitosti in strokovnosti, načela zaupnosti in varstva osebnih podatkov ter načela učinkovitosti, objektivnosti in hitrosti.

2.2. Pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb

8. člen

(1) Odgovorna oseba zagotovi in pridobi vsa relevantna dokazna sredstva ter v postopku reševanja pritožbe objektivno, strokovno in nepristransko preveri in oceni njihovo resničnost, verodostojnost ter tehtnost glede na okoliščine konkretne pritožbe.

(2) Odgovorna oseba je pri svojem delu neodvisna in samostojna. Vse podatke o strankah v postopku mora varovati kot zaupne.

(3) Vsa komunikacija s stranko se vodi v jasnem in nedvoumnem jeziku.

2.3. Postopek vložitve in sprejema pritožb

9. člen

(1) Stranke lahko svoje pritožbe vložijo pisno (po pošti ali po elektronski pošti na zavarovalnistvo@findes.si) ali ustno (osebno – neposredno zaposlenim v družbi, kjer se naredi zapisnik).

(2) Pisna pritožba stranke mora biti razumljiva in mora vsebovati ime in priimek stranke, naslov stranke, razloge za pritožbo in podpis stranke. Za pritožbo, prejeto po elektronski pošti, ob odsotnosti dvoma o pristnosti vloge šteje, da jo je podpisala oseba, ki je v vlogi navedena kot podpisnik.

(3) Ustna izjava stranke šteje kot pritožba, če je podana na zapisnik pri družbi. Odgovorna oseba bo stranko sprejela in zapisala pritožbo. Po zapisanem bosta zaposleni in stranka skupaj prebrala in pregledala zapisano besedilo in v kolikor bo odražala vsa dejstva, ki jih je stranka navedla, se bosta oba sodelujoča, tako zaposleni kot stranka, pod podano pritožbo podpisala ter ji priložila morebitno dokazno dokumentacijo.

(4) Anonimnih pritožb se ne obravnava.

10. člen

(1) Če je pritožba stranke nejasna ali ne vsebuje potrebnih podatkov, da bi se lahko obravnavala, odgovorna oseba vlagatelja pritožbe pisno zaprosi za ustrezno dopolnitev oz. dodatno pojasnilo. Glede na vsebino dopolnitve navedb se lahko stranki določi rok za dopolnitev navedb, ki ne sme biti daljši od 15 dni.

(2) V primeru, da stranka zahteve ne upošteva, se pritožbo zavrže, o čemer se stranko obvesti na jasen in razumljiv način.

11. člen

Stranka zaradi vložitve pritožbe ne sme trpeti nobenih stroškov.

12. člen

Pritožbe, ki so bile vložene pri Slovenskem zavarovalnem združenju (SZZ) ali pri Agenciji za zavarovalni nadzor (AZN) in so bile nato posredovane na družbo, se obravnavajo enako, kot če bi bile vložene neposredno na družbo.

2.4. Odločanje o pritožbah in reševanje pritožb

13. člen

(1) Odgovorna oseba loči obravnavo enostavnih zahtevkov (vprašanj, zahtevkov po pojasnilu, prošenj, reklamacij ipd.) od pritožb strank. Enostavni zahtevki se ne vodijo v evidenci pritožb družbe.

(2) Odgovorna oseba lahko o pritožbah strank sprejme naslednjo odločitev:

- pritožbo zavrže (v primerih, 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).

(3) Odgovorna oseba mora pritožbo rešiti najkasneje v 30 dneh od prejetja popolne pritožbe v družbo, morebitno prekoračitev tega roka pa se mora pred njegovim potekom pisno najaviti stranki in navesti razloge za zamudo. Stranki se v vsakem primeru poda odgovor.

(4) Odločitev mora biti obrazložena. V primeru, da je pritožba utemeljena, je potrebno v čim krajšem času odločitev izvršiti, v vsakem primeru pa je odločitev (status pritožbe) potrebno ustrezno evidentirati v registru pritožb družbe.

(5) Pritožbe se v notranjem postopku reševanja pritožb družbe rešujejo enostopenjsko.

(6) Stranka mora na vsako pritožbo prejeti pisen, obrazložen odgovor odgovorne osebe na pritožbo.

(7) V kolikor se stranka ponovno pritoži, mora družba stranki poslati končni odgovor v pisni obliki s priporočeno pošto. Določilo glede končnega odgovora velja tudi za primer ponovne pritožbe po elektronski pošti, če je družbi znan naslov pošiljatelja. Končni odgovor mora vsebovati tudi pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov.

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

2.5. Nadaljnje izvensodno reševanje sporov

14. člen

Odgovorna oseba stranko seznani, da je odločitev dokončna, da pa lahko stranka, v kolikor z odločitvijo ni zadovoljna, reševanje pritožbe nadaljuje preko institucij izvensodnega reševanja zavarovanih sporov in sicer:

- reševanje sporov z mediacijo pri Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ, kjer se izvensodno rešujejo spori iz zavarovalnih in odškodninskih razmerij na podlagi zavarovalnih pogodb ali na podlagi zakona, in sicer o pravicah zavarovalcev, zavarovancev, oškodovancev in zavarovalnic, ali

- reševanje sporov pri varuhu pravic zavarovancev zaradi nespoštovanja Zavarovalnega kodeksa, drugih dobrih poslovnih običajev ter temeljnih standardov zavarovalne stroke. Varuh ne obravnava sporov iz zavarovalnih razmerij, ki bi glede na svoj pravni značaj in vsebino sodili v pristojnost odločanja sodišča.

III. VODENJE EVIDENCE PRITOŽB, ANALIZIRANJE TER POROČANJE

15. člen

Vse pritožbe strank in končne odločitve pritožb se evidentirajo v registru pritožb družbe.

16. člen

(1) Družba vsaj enkrat na leto analizira sporna razmerja, kakor tudi njihove pojavne oblike in vzroke za njihov nastanek.

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

17. člen

Družba na zahtevo posreduje informacije o številu pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša, razlogih pritožb, pravočasnosti rešitve in utemeljenosti pritožbe Agenciji za zavarovalni nadzor.

IV. KONČNE DOLOČBE

18. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo in se uporablja od 20.10.2023 dalje. Objavljen je v registratorju v pisarni družbe JEGO d.o.o., na vidnih mestih v poslovnih prostorih v katerih se posluje s strankami.

V Ljubljani dne, 20.10.2023

JEGO d.o.o.

Direktor
Vogrinc Jernej

Na podlagi Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1, Uradni list RS, št. 93/2015 s spremembami) je direktor družbe JEGO d.o.o., Vurnikova 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: družba) sprejela:

PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB STRANK