

Na podlagi 333.a člena Zakona o zavarovalništvu (Ur. list RS št. 109/2006 – ZZavar-UPB2, 102/2007 – ZZavar-D), je uprava družbe GENERALI ZAVAROVALNICA, d.d., Kržičeva 3, Ljubljana, na svoji seji dne 25.1.2008 sprejela

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

I. TEMELJNE DOLOČBE

1. člen

Ta pravilnik ureja postopke reševanja pritožb zavarovancev, potencialnih zavarovancev, zavarovalcev, oškodovancev in drugih upravičencev iz zavarovalne pogodbe (v nadaljevanju strank) pri Generali Zavarovalnici d.d. (v nadaljevanju družbi).

Pravilnik upošteva in je v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov (Ur. list RS št. 98/04 s spremembami - v nadaljevanju ZVpot), Zakonom o zavarovalništvu (Ur. list RS št. 109/2006 – ZZavar-UPB2, 102/2007 – ZZavar-D – v nadaljevanju ZZavar) in Zavarovalnim kodeksom (01.07.2004 – v nadaljevanju SZZ).

II. ORGANIZACIJA IN ODGOVORNOST

2. člen

Za ustvarjanje zadovoljstva strank so neposredno odgovorni vsi zaposleni v družbi, še posebej tisti, ki se pri svojem delu s strankami neposredno srečujejo na področju prodaje zavarovanj, sklepanja zavarovalnih pogodb, sprejema v zavarovanje, obdelave zavarovanj ter reševanja zavarovalnih primerov in škod.

Spoštovanje tega pravilnika in pozitivne slovenske zakonodaje zagotavlja postopek reševanja pritožb strank, ki je v družbi praviloma dvostopenjski, razen v primerih iz IV. Poglavlja tega pravilnika, ko je enostopenjski.

Pri dvostopenjskem pritožbenem postopku na prvi stopnji odloča o pritožbi stranke vodja oddelka družbe oziroma vodja organizacijske enote družbe, kamor glede na vsebino pritožbe spada posamezna pritožba. Na drugi stopnji odloča o pritožbi pritožbena komisija, v senatu treh članov, imenovanih izmed članov, ki jih (najmanj 8), s sklepom vsako leto imenuje uprava družbe.

Pri enostopenjskem pritožbenem postopku odloča o pritožbi stranke pritožbena komisija, določena glede na določbe IV. Poglavlja tega Pravilnika.

III. DVOSTOPENJSKI POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

3. člen

Postopek reševanja pritožb mora biti hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi strank.

Družba seznanja stranke o obstoju in pravilih pritožbenega postopka z vpogledom v ta pravilnik, ki je strankam vselej dostopen na internetnih straneh in v pravni službi družbe.

Pritožbe se rešujejo po postopku v skladu z določili tega pravilnika. V kolikor pravila reševanja pritožbe niso določena s tem pravilnikom, se uporablja Zakon o pravnem postopku.

4. člen

Pritožbe strank so lahko posredovane na različne načine, in sicer:

- v obliki običajne pošte ali faks sporočila ali
- po elektronski pošti.

Stranka lahko pritožbo usmeri neposredno na sedež družbe ali na poslovno enoto, ki pritožbo nemudoma posreduje na sedež družbe, pravniku za splošne pravne zadeve, v evidenco. Le ta jo odstopi v reševanje pristojni osebi za reševanje pritožb na prvi stopnji.

Pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati ime in priimek stranke, naslov stranke, razloge pritožbe in podpis stranke. V primeru, da je pritožba nepopolna ali nerazumljiva, pristojna oseba oziroma pristojni organ zahteva od stranke, da vlogo popravi ali dopolni v roku 5 dni. Zahteva se pošlje v pisni obliki s priporočeno pošiljko.

V primeru, da stranka zahteve ne upošteva, se pritožbo zavrže. O tem se obvesti stranko in pravno službo na sedežu družbe.

5. člen

Pristojna oseba za reševanje pritožb mora pritožbo rešiti najkasneje v 15-ih dneh od prejema popolne pritožbe v družbo. Odločitev mora biti pisno obrazložena. S pisno obrazloženo odločitvijo je potrebno seznaniti stranko s priporočeno pošiljko, en odpravek rešitve pa dostaviti pravni službi na sedežu družbe v evidenco. V primeru, da je pritožba utemeljena, je pristojni oddelek družbe dolžan v čim krajšem času odločitev pritožbenega organa izvršiti.

Družba odgovori na prejeto pritožbo v obliki, kot jo je prejela. Na pritožbo po elektronski pošti prejme stranka odgovor v enaki obliki; v kolikor se stranka ponovno pritoži po elektronski pošti, mora družba stranki poslati končni odgovor v pisni obliki s priporočeno pošiljko, če je družbi znan naslov pošiljatelja. Za pritožbo, prejeto po elektronski pošti šteje, da jo je podpisala oseba, ki je v vlogi navedena kot podpisnik.

Pritožnika je potrebno podučiti, da ima v roku 8 dni od prejema pisnega odpravka odločitve prve stopnje možnost pritožbe na pritožbeno komisijo, ki jo mora posredovati v pravno službo na sedežu družbe.

6. člen

Pritožba, naslovljena na pritožbeno komisijo, se nemudoma posreduje pravniku za splošne pravne zadeve, v evidenco.

Pravnik za splošne zadeve s sklepom imenuje tričlanski senat pritožbene komisije. Člane pritožbene komisije imenuje izmed članov, imenovanih s sklepom uprave. S sklepom imenuje tudi predsednika senata ter mu skupaj s sklepom vroči pritožbo na odločitev prve stopnje.

Pravnik za splošne zadeve ravna skladno s prejšnjim odstavkom tega člena tudi v primeru, ko skladno z določbo 2. odstavka 13. člena tega pravilnika prejme pritožbo referenta za domače in mednarodne škode.

7. člen

Pritožbena komisija odloča v senatu treh članov. Vsaj en član mora imeti pravno izobrazbo, vsaj en član pa mora imeti ustrezna znanja s področja pritožbene zadeve ali s področja tehnologije zavarovanj.

Strokovne službe so dolžne pritožbeni komisiji zagotoviti pomoč za nemoten potek njenega dela.

8. člen

Pritožbena komisija je pri reševanju pritožb in predlogov samostojna in neodvisna ter odloča v skladu z veljavno zakonodajo, zavarovalnimi pogoji in ceniki, drugimi zavarovalnimi podlagami ter sodno in izvensodno prakso reševanja zavarovalnih primerov.

9. člen

Pred sejo senata pritožbene komisije priskrbi predsednik še dodatne informacije in podlage, ki so potrebne za rešitev pritožbe, v kolikor to že ni vsebovano v pritožbi ali v škodnem spisu. V primeru, da predsednik meni, da je za razjasnitev zadeve potrebna prisotnost stranke, jo lahko najmanj 5 dni pred obravnavo pisno povabi na sejo senata komisije. V zahtevnejših primerih, ko so za odločanje potrebna posebna strokovna znanja (npr. izvedenec medicinske, prometne in podobne stroke), lahko predsednik na sejo komisije povabi tudi takšne strokovnjake ali pa si pred sejo priskrbi njihovo izvedeniško mnenje.

10. člen

Senat pritožbene komisije o zadevi odloči s sklepom, na podlagi večine glasov vseh članov.

Pritožbena komisija mora rešiti pritožbo v roku 20 dni od prejetja pritožbe v družbo.

Sklep pritožbene komisije mora vsebovati: uvod, izrek, obrazložitev in pravni pouk. S pravnim poukom se stranki sporoči, da ima, v kolikor s odločitvijo ni zadovoljna, možnost skleniti z družbo sporazum o mediaciji pri Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju oziroma vložiti pritožbo na Varuha pravic s področja zavarovalništva, ki ima sedež pri Slovenskem zavarovalnem združenju, ali sprožiti sodni spor. Sklep ko-

misije se s priporočeno pošiljko dostavi stranki. En izvod se hrani v pravni službi na sedežu družbe in v spisu na katerega se pritožba nanaša.

Sklep komisije se posreduje strokovni službi, v katere pristojnost spada sporna zadeva in jih je ta dolžna izvršiti.

11. člen

Izvršitev sklepa pritožne komisije lahko okviru zakonskih in statutarnih pooblastil zadrži samo uprava družbe. Uprava družbe mora sklicati skupno sejo uprave družbe in pritožbene komisije zaradi ponovne preučitve sporne zadeve. Po opravljeni skupni seji o zadevi dokončno odloči uprava družbe, zadevo se preda strokovni službi, ki o odločitvi pisno in s priporočeno pošiljko obvesti stranko in pravno službo na sedežu družbe.

IV. ENOSTOPENJSKI POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB IZ NASLOVA REŠEVANJA ZAVAROVALNIH PRIMEROV

12. člen

Enostopenjski pritožbeni postopek se uporablja izključno pri reševanju pritožb strank, ki se nanašajo na področje reševanja zavarovalnih primerov (obdelave škod).

Pri enostopenjskem pritožbenem postopku se smiselno uporabljajo določbe 3., 4., 8. 9. in 11. člen III. Poglavja tega pravilnika, v kolikor z določbami tega poglavja ni drugače določeno.

13. člen

Vsaka odločitev družbe s področja reševanja zavarovalnih primerov, ki pomeni odklonitev zahtevka v celoti ali delno, mora imeti pravni pouk o pravici stranke do pritožbe na pritožbeno komisijo škodnega oddelka, v roku 8 dni od prejema pisnega odpravka odločitve.

Pritožba, naslovljena na pritožbeno komisijo škodnega oddelka, se nemudoma posreduje referentu za domače in mednarodne škode v evidenco. Le ta pritožbo nato posreduje v reševanje pritožbeni komisiji škodnega oddelka v primeru, da gre za vprašanje reševanja zavarovalnega primera, oziroma pravniku za splošne zadeve v primeru, da gre za vprašanje sklepanja zavarovalnih pogodb.

14. člen

O pritožbi odloča pritožbena komisija škodnega oddelka v sestavi 2-h članov in sicer bodisi pravnik v škodnem oddelku in vodje odseka za pravne zadeve, bodisi vodje odseka za pravne zadeve in vodje oddelka škod.

15. člen

Pritožbena komisija škodnega oddelka o zadevi odloči s pisnim sklepom.

Pritožbena komisija mora rešiti pritožbo v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe v družbo.

Sklep pritožbene komisije mora biti obrazložen in vsebovati pravni pouk. S pravnim poukom se stranki sporoči, da je sklep komisije dokončen in da ima, v kolikor s odločitvijo ni zadovoljna, možnost skleniti z družbo sporazum o mediaciji pri Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju oziroma vložiti pritožbo na Varuha pravic s področja zavarovalništva, ki ima sedež pri Slovenskem zavarovalnem združenju, ali sprožiti sodni spor. Sklep komisije se pošlje stranki s priporočeno pošto pošiljko.

En izvod sklepa se hrani v škodnem spisu.

V primeru, da je pritožba utemeljena, se sklep komisije posreduje strokovni službi, v katere pristojnost spada sporna zadeva in katerega je ta dolžna izvršiti.

V. KONČNE DOLOČBE

16. člen

O pritožbenih postopkih se vodijo evidence, skladno z določbami tega pravilnika.

Pri dvostopenjskem pritožbenem postopku evidenca obsega:

- osnovne podatke o pritožbi: navedbo pritožnika, datum prispetja pritožbe v družbo, datum prispetja pritožbe v pravno službo, izročitelja pritožbe, navedbo odgovorne osebe v družbi, rok za odgovor, datum poslanega odgovora, datum prispetja pritožbe v družbo za pritožbeno komisijo, sestava pritožbenega senata, rok za odločitev pritožbenega senata, morebiten sodni spor;
- vsebinske podatke o pritožbi: navedbo zastopnika oz. posrednika, pritožbeni razlog, končna odločitev družbe o pritožbi, končna odločitev v sodnem sporu.

Pri enostopenjskem postopku evidenca obsega:

- osnovne podatke o pritožbi: navedbo pritožnika, datum prispetja pritožbe v družbo, rok za odločitev pritožbene komisije škodnega oddelka, morebiten sodni spor;
- vsebinske podatke o pritožbi: pritožbeni razlog, končna odločitev družbe, končna odločitev v sodnem sporu.

17. člen

Kršitev določil tega pravilnika s strani delavcev družbe, posebno s strani odgovornih delavcev, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb, pomeni kršitev delovnih obveznosti, zaradi katere je mogoče izreči disciplinski ukrep v skladu s Pravilnikom o disciplinski odgovornosti.

18. člen

Pravnik za splošne pravne zadeve, vodja oddelka škod in vodja oddelka življenjskih zavarovanj vsaj dvakrat letno pripravijo pisno poročilo o vseh pritožbah in na tej osnovi pripravijo analizo ter ga posredujejo upravi družbe. Analiza služi kot osnova za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke in izboljšanje poslovanja družbe.

19. člen

Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po objavi na intranetni strani družbe ter po poslani elektronski pošti vsem delavcem. Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku z dne 4.2.2004.

V Ljubljani dne 25.1.2008

Gregor Pilgram
predsednik uprave

Sebastijan Žlebnik
član uprave