



CROATIA osiguranje d.d., ki ga zastopa Upravni odbor Društva, je na podlagi določil 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 93/2015, v nadaljevanju: ZZavar - 1) sprejela naslednji

PRAVILNIK O NOTRANJEM POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen (vsebina pravilnika)

Ta Pravilnik o notranjem postopku reševanja pritožb (v nadaljevanju: pravilnik) ureja notranji pritožbeni postopek reševanja splošnih in vsebinskih pritožb v zavarovalnici CROATIA osiguranje d.d. (v nadaljevanju: zavarovalnica).

2. člen (načela pritožbenega postopka)

V postopku reševanja pritožb se zagotavlja spoštovanje načel enakopravnega obravnavanja strank, preprečevanja nasprotja interesov, pravičnosti, sorazmernosti, zakonitosti in strokovnosti, zaupnosti in varstva osebnih podatkov ter načel učinkovitosti in hitrosti.

3. člen (pomen izrazov)

Izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo naslednji pomen:

- Pritožba je izjava stranke o nezadovoljstvu z ravnanjem ali odločitvijo zavarovalnice v zvezi opravljeno storitvijo;
- Splošna pritožba je pritožba stranke, ki se nanaša na domnevno neprimeren odnos zastopnika ali drugega predstavnika zavarovalnice do stranke, oziroma na njegovo domnevno nepravilno ali nestrokovno ravnanje, pri čemer ne gre za vsebinsko pritožbo;
- Vsebinska pritožba je pritožba, ki se nanaša na vsebino sklenjene zavarovalne pogodbe oziroma na medsebojno izpolnjevanje pravic in obveznosti iz zavarovalnega ali odškodninskega razmerja med stranko in zavarovalnico;
- Pritožbena komisija je dvočlanska komisija, ki jo sestavljajo zaposleni oziroma pooblašcene osebe zavarovalnice, ki so imenovane za reševanje pritožb strank;
- Pritožnik je lahko zavarovalec, zavarovanec ali drugi upravičenec iz zavarovanj, ki je upravičena podati pritožbo oziroma ima interes za podajo pritožbe. Splošno pritožbo lahko poda tudi potencialna stranka, ki se je zanimala za sklenitev zavarovanja, vendar do sklenitve zavarovalne pogodbe ni prišlo. Vse ostale osebe do podaje pritožbe pri zavarovalnici niso upravičene; Odgovorna oseba je oseba, ki je pristojna za posamezno dejanje oziroma aktivnost v okviru postopka reševanja pritožb, skladno s tem pravilnikom.



II. NAČIN PODAJE PRITOŽBE, PRISTOJNOST ZA REŠEVANJE PRITOŽBE TER EVIDENTIRANJE PRITOŽBE

4. člen

(način podaje oz. prejema pritožbe)

Stranka lahko svojo pritožbo poda v pisni obliki na naslov zavarovalnice ali na elektronski naslov info@afinsure.si. Stranka lahko svojo pritožbo poda tudi ustno, bodisi osebno bodisi preko telefona. Ob sprejemu pritožbe se le-to nemudoma preda odgovorni osebi v reševanje in se postopek vodi skladno z določili tega pravilnika.

Če je pritožba nerazumljiva ali pomanjkljiva, odgovorna oseba zavarovalnice pozove stranko, da v roku 8 dni pritožbo dopolni ali popravi, tako da bo primerna za obravnavo. Če stranka pritožbe ustrezno ne dopolni ali popravi v 8 dneh, se pritožba šteje za umaknjeno, na kar se stranko v pozivu opozori.

Na ustno pritožbo, ki jo stranka poda zaposlenemu osebno in se nanaša na njegovo delovno področje ali na njegovo ravnanje ali ravnanje sodelavca, prejme od zaposlenega odgovor, pojasnilo ali opravičilo nemudoma na enak način. Če stranka z ustnim odgovorom ni zadovoljna in se ponovno ustno pritoži ali kadar o ustni pritožbi ni mogoče takoj odločiti, se stranki ponudi možnost, da se o ustni pritožbi naredi zapisnik. V tem primeru se končni odgovor pošlje stranki po priporočeni pošti.

Na pisno pritožbo stranke mora biti vselej podan odgovor v pisni obliki. V primeru, da je pritožba podana po elektronski pošti, se nanjo odgovori po elektronski pošti.

5. člen

(vsebina pritožbe)

Pritožba mora vsebovati naslednje podatke:

- Ime in priimek pritožnika, kontaktni podatki pritožnika, navedba osebe/ oddelka zavarovalnice, zoper ravnanje katere se vloga pritožba;
- Pritožbene navedbe in dokazila;
- Št. zavarovalne police (če je bila sklenjena) oz. št. zavarovalnega primera, v zvezi s katerim se podaja pritožba (v primeru splošne pritožbe le, če pritožnik s tem podatkom razpolaga);
- Podpis pritožnika in datum.

6. člen

(evidentiranje pritožb)

Vsaka prejeta pritožba se registrira v elektronsko evidenco pritožb pri zavarovalnici. Za evidentiranje pritožb je zadolžena pristojna oseba. Za evidentiranje ustno prejetih pritožb je odgovorna pristojna oseba pri podjetju AfinSure d.o.o., ki zastopa zavarovalnico pri obravnavi odškodninskih zahtevkov. Pritožbe se registrirajo tako, da se v elektronsko evidenco pritožb zabeležijo vsi podatki, ki so potrebni za identifikacijo in reševanje pritožb: način vložitve pritožbe (pisno, po elektronski pošti, ustno, osebno), datum prejema, datum vnosa v register pritožb, zavarovalna vrsta, št. police oziroma zavarovalnega primera, vsebina pritožbe, odločitev in datum odločitve o pritožbi.



Pristojna oseba je dolžna pritožnika obvestiti o prejemu pritožbe v roku 5 delovnih dni od prejema pritožbe, razen če se v tem roku pritožbeni postopek že zaključi in je pritožniku v tem roku posredovana odločitev o pritožbi. Če je to potrebno, zavarovalnica pritožnika, hkrati z obvestilom o prejemu o pritožbe, pozove na dopolnitev pritožbe, skladno z določbo 4. člena tega pravilnika.

7. člen

(pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb)

Odgovornost za pravočasno reševanje pritožb, za vodenje evidence pritožb, za imenovanje pristojnega reševalca ter za pozivanje reševalcev k pravočasnemu odzivanju, nosi pristojna oseba. Za reševanje pritožb po tem pravilniku je vzpostavljen v nadaljevanju opisani dvostopenjski notranji postopek reševanja pritožb.

Pritožbe rešuje glede na vsebino pritožbe pristojna služba zavarovalnice. O pritožbi ne odloča oseba, ki je sprejela odločitev, ki je predmet pritožbe. Pritožbo rešuje posameznik ali dvočlanska pritožbena komisija.

Postopek odločitve o pritožbi mora biti na vsaki stopnji zaključen v 15-ih dneh od prejema popolne pritožbe. V kolikor je za rešitev pritožbe zaradi objektivno utemeljenih razlogov nujno podaljšanje roka za odgovor, zavarovalnica o predvidenem podaljšanju in razlogih zanj na ustrezen način obvesti pritožnika. Objektivno utemeljen razlog za podaljšanje roka za odgovor na pritožbo je pridobivanje dodatnih podatkov in dokazil, katerih pridobivanje terja daljši čas, na primer izdelava obširnega izvedenskega mnenja, dopolnitev policijskega zapisnika in podobno.

Postopek reševanje pritožb poteka na naslednji način:

- Pristojna oseba zabeleži pritožbo v evidenco pritožb in posreduje pritožniku potrdilo o prejemu pritožbe;
- Pristojna oseba glede na vsebino pritožbe, določi reševalca pritožbe, izmed zaposlenih v naslednjih oddelkih:
 - oddelek škod
 - oddelek za pritožbe
- V primeru, da določeni reševalec meni, da ni pristojen za reševanje pritožbe, se posvetuje s pristojno osebo, ki, če oceni, da je to potrebno, predodeli pritožbo v reševanje drugemu reševalcu.
- Reševalec pregleda dokumentacijo, po potrebi zaprosi pritožnika za dopolnitev pritožbe in pridobi dodatne informacije, ki so potrebne za odločitev o pritožbi. Reševalec mora o pritožbi odločiti v 15 dneh od dne prejema popolne pritožbe.
- V odločitvi o pritožbi prve stopnje se stranko podučijo, da lahko v 15 dneh od prejema vloži pritožbo na pritožbeno komisijo zavarovalnice.
- Pritožbe druge stopnje rešuje pritožbena komisija, ki šteje dva člana. Pritožbeno komisijo, reševalca in drugega člana imenuje Pristojna oseba oddelka škod.
- Če pri posameznem članu komisije obstajajo razlogi, zaradi katerih ne bi bil zmožen objektivne presoje (npr. pritožba je podana zoper njegovo ravnanje ali je sicer osebno vpleten v pritožbeno zadevo, osebno poznanstvo s pritožnikom,...), ali v primeru daljše predvidene odsotnosti člana komisije, se izmed zaposlenih zavarovalnice določi drugega člana komisije.



- Reševalec vodi postopek reševanja pritožbe in pripravi vse potrebno za odločitev o pritožbi oziroma za končno obravnavo pritožbe pred pritožbeno komisijo.
- Na drugi stopnji reševalec pregleda dokumentacijo, po potrebi zaprosi pritožnika za dopolnitev pritožbe in pridobi dodatne informacije, ki so potrebne za odločitev o pritožbi.
- Reševalec zaprosi druge oddelke/ zaposlene zavarovalnice k izjasnitvi o pomembnih okoliščinah glede pritožbe oziroma jim da navodilo, naj opravijo točno določene poizvedbe oziroma aktivnosti v zvezi s pritožbo; odločitev, in pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov. Odločitev pritožbene komisije podpiše reševalec ali predsednik komisije; Odločitev o pritožbi mora biti pritožniku posredovana v pisni obliki.
- Po končanem pritožbenem postopku se zapisnik in odločitev evidentirata v elektronsko evidenco pritožb ter se zaključi postopek v evidenci pritožb.
- Zoper drugostopenjsko odločitev o pritožbi zavarovalnice ni pritožbe.
- V primeru nestrinjanja z dokončno odločitvijo o pritožbi v notranjem pritožbenem postopku zavarovalnice, ali če zavarovalnica o pritožbi ne odloči v 30 dneh po prejemu pritožbe, se lahko postopek izvensodnega reševanja spora nadaljuje pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, telefon 01/300 93 81, elektronski naslov: irps@zav-zdruzenje.si, spletni naslov: http://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno_resevanje-potrosniskih-sporov/.

8. člen (dolžnost obveščanja)

Na zahtevo pritožnika pristojna oseba obvesti pritožnika o stanju postopka reševanja pritožbe. Pristojna oseba, pravnik in člani pritožbene komisije so dolžni direktorja nemudoma obvestiti o pritožbi, pri kateri se lahko pričakuje večja škoda oziroma pri kateri obstaja sum, da je prišlo do hujše nepravilnosti ali goljufije pritožnika, sodelavca zavarovalnice ali zastopnika.

III. SPREMLJANJE PRITOŽB IN SKLADNOSTI PROCESA S TEM PRAVILNIKOM TER POROČANJE

9. člen

Pristojna oseba pripravlja poročila o statistiki in analizi pritožb. Redna analiza se izvaja z namenom ugotavljanja in odprave kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebiti obstoječih pravnih ali operativnih tveganj. Ugotavljajo se temeljni vzroki pritožb in se preverja, ali ti vzroki vplivajo tudi na druge postopke, ki niso predmet konkretne pritožbe.

Izsledke poročil obravnava pristojna služba zavarovalnice z vidika tveganj nepoštenih poslovnih praks, kršitev notranjih aktov zavarovalnice oziroma Zavarovalnega Kodeksa ali drugih neskladnosti, s ciljem oblikovanja in izvedbe ustreznih korektivnih ukrepov.

Zbirno poročilo o pritožbah predstavlja osnovo za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke, ustvarjanje zadovoljstva in zaupanja.



**CROATIA[®]
OSIGURANJE**

CROATIA osiguranje d.d.
Vatroslava Jagića 33, 10 000 Zagreb
www.crosig.hr

IV. KONČNA ODLOČBA

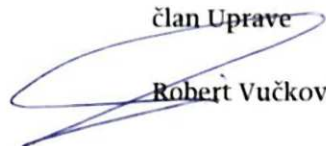
10. člen

Ta pravilnik začne veljati z dnem sprejetja.

član Uprave


Vesna Sanjković

član Uprave


Robert Vučković