



CROATIA zavarovanje d.d. podružnica Ljubljana, ki jo zastopa direktorica Sonja Gogala, je na podlagi določil 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Ur. l. 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 zavarovanje d.d. podružnica Ljubljana (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 tričlanska komisija, ki jo sestavljajo zaposleni oziroma pooblaščenice 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 reševanje pritožb, skladno s tem pravilnikom.

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

### 4.člen

#### (način podaje oz. prejema pritožbe)

Zavarovalca se pred predstavitvijo zavarovanja ter sklenitvijo zavarovalne pogodbe in če potrebno, tudi pri poznejših spremembah in dopolnitvah zavarovalne pogodbe, obvesti o možnosti podaje pisne pritožbe na naslov zavarovalnice ali na el. naslov [info@crotiazavarovanje.si](mailto:info@crotiazavarovanje.si).

Obvestilo o notranjem pritožbenem postopku se objavi tudi na spletni strani zavarovalnice na naslovu [www.crotiazavarovanje.si](http://www.crotiazavarovanje.si).

Ob morebitni ustni pritožbi stranke, podani osebno ali preko telefona, se stranko prosi, da pritožbo zaradi lažjega reševanja poda pisno. V kolikor pritožnik tega ne želi, se o ustno podani pritožbi sestavi zapisnik.

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.

### 5. člen

#### (vsebina pritožbe)

Pritožba mora vsebovati naslednje podatke:

- Ime in priimek pritožnika, kontaktni podatki pritožnika, navedba osebe/ oddelka zavarovalnice, zoper ravnanje katere se vlaga 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 takoj, še v istem dnevu, registrira v elektronsko evidenco pritožb pri zavarovalnici. Za evidentiranje pritožb je zadolžen oddelek administracije zavarovanj.

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 oddelka administracije zavarovanj 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** **(pritožbeni spis)**

Ob registraciji pritožbe se odpre pritožbeni spis in izdela ovitek spisa. V pritožbenem spisu se sproti shranjuje vsa dokumentacija v zvezi z reševanjem pritožbe ter se vodi seznam pritožbene dokumentacije.

Pritožbeni spis se hrani v oddelku administracije zavarovanj, za pravilno vodenje pritožbenih spisov je odgovoren vodja administracije zavarovanj.

Ne odpre se poseben pritožbeni spis, če se pritožbeni postopek vodi v okviru drugega postopka, ki že vsebuje spis z identifikacijsko številko, vendar mora biti tudi v tem primeru pritožbena dokumentacija jasno označena, urejena in ločena od dokumentacije drugega postopka.

## **8. člen** **(pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb)**

Odgovornost za pravočasno reševanje pritožb na obeh stopnjah, za vodenje evidence pritožb, za imenovanje pristojnega reševalca oziroma pritožbene komisije ter za pozivanje reševalcev k pravočasnemu odzivanju, nosi vodja administracije zavarovanj.

Za reševanje pritožb po tem pravilniku je vzpostavljen dvostopenjski notranji postopek reševanja pritožb.

1. Na prvi stopnji pritožbe rešuje oddelek administracije zavarovanj pri zavarovalnici. Postopek na prvi stopnji mora biti zaključen v 8 dneh od prejema popolne pritožbe.

Na prvi stopnji reševanje pritožb poteka na naslednji način:

- Oddelek administracije zavarovanj sprejme pritožbo, jo zabeleži v evidenci pritožb, pripravi pritožbeni spis in obvesti pritožnika o prejemu pritožbe;
  - Oddelek administracije zavarovanj določi reševalca pritožbe in mu preda pritožbeni spis;
  - Reševalec pregleda dokumentacijo in po potrebi zaprosi pritožnika za dopolnitev pritožbe;
  - Reševalec pridobi potrebne informacije in pojasnila, potrebna za odločitev o pritožbi;
  - Reševalec pripravi odgovor in ga posreduje pritožniku – v primeru pritožbe, prejete po pošti, se odgovor pošlje po pošti, v primeru pritožbe, prejete po el. pošti, se odgovor pošlje po el. pošti. Odgovor, poslan pritožniku, mora vsebovati pravni pouk o pravici do pritožbe v 8 dneh od prejema odločitve.
2. Na drugi stopnji pritožbe rešuje pravna služba zavarovalnice. Po potrebi pritožbo rešuje 3-članska komisija zavarovalnice.

V kolikor se pritožba ne zaključi na prvi pritožbeni stopnji ter pritožnik nadaljuje s pritožbenim postopkom, se pritožbeni postopek nadaljuje na drugi stopnji v pravni službi zavarovalnice in poteka na naslednji način:

- Oddelek administracije posreduje pritožniku potrdilo o prejemu pritožbe in preda pritožbeni spis z novo pritožbo pravni službi in sicer pravniku, ki je na vrsti za reševanje pritožbe po notranjem razporedu;
- Pravnik glede na vsebino in kompleksnost pritožbe odloči, ali bo pritožbo reševal sam ali bo za reševanje oblikovana pritožbena komisija, sestavljena iz predstavnikov večih oddelkov zavarovalnice;
- V primeru, da pritožbo rešuje pravnik sam, pravnik pregleda dokumentacijo, po potrebi zaprosi pritožnika za dopolnitev pritožbe in pridobi dodatne informacije, ki so potrebne za odločitev o pritožbi. Pravnik mora o pritožbi na drugi stopnji odločiti v 8 dneh od dne prejema popolne pritožbe;
- V primeru, da pravnik odloči, da bo pritožbo reševala pritožbena komisija, pravnik pozove oddelek administracije zavarovanj k imenovanju pritožbene komisije za rešitev konkretne pritožbe. Pritožbeno komisijo sestavljajo trije člani, predstavniki različnih oddelkov zavarovalnice, praviloma se imenujejo zaposleni iz naslednjih oddelkov:
  - o pravna služba,
  - o oddelek administracije zavarovanj,
  - o oddelek prodaje,
  - o oddelek zavarovanj.
- Član pritožbene komisije je lahko tudi direktor podružnice.
- 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, pristojna oseba oddelka administracije zavarovanj tega člana izloči in določi drugega člana komisije;
- Pravnik vodi postopek reševanja pritožbe in pripravi vse potrebno za končano obravnavo pritožbe pred pritožbeno komisijo. Pravnik pregleda dokumentacijo, po potrebi zaprosi

pritožnika za dopolnitev pritožbe in pridobi dodatne informacije, ki so potrebne za odločitev o pritožbi;

- Komisija obravnava pritožbo praviloma na seji članov pritožbene komisije, izjemoma lahko tudi korespondenčno. Komisija po potrebi opravi razgovor z osebo, na ravnanje katere se nanaša pritožba ter o razgovoru sestavi zapisnik. Pritožbena komisija mora obravnavati vse dokaze in ugotoviti vsa dejstva, ki so pomembna za odločitev v zadevi. V ta namen lahko od pritožnika ali drugih pridobi dodatno dokumentacijo ali pojasnila, če je to potrebno za ugotovitev okoliščin, ki so pomembne za odločitev. Pisna pojasnila oziroma strokovna mnenja lahko pritožbena komisija zahteva tudi od posameznih oseb oziroma pristojnih služb pri zavarovalnici;
- Pritožbena komisija mora odločitev o pritožbi sprejeti in pritožnika o tem obvestiti najkasneje v 8 dneh po prejemu popolne pritožbe na drugi stopnji. V nasprotnem se pritožnika v navedenem roku pisno obvesti o razlogih za zamudo. Odločitev pritožbene komisije mora biti jasna in napisana na razumljiv način. Vsebovati mora uvod, kratek povzetek dejanskih ugotovitev in zahtevkov strank, navedbo in obrazložitev dejstev in predpisov, na katere je pritožbena komisija oprla svojo odločitev, in pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov. Odločitev pritožbene komisije podpiše pravnik ali direktor;
- Odločitev pritožbene komisije mora biti pritožniku posredovana v pisni obliki s priporočeno pošiljko ali izjemoma preko elektronske pošte, v kolikor pritožnik ni zagotovil vseh kontaktnih podatkov;
- Po končanem pritožbenem postopku se zapisnik in odločitev pritožbene komisije evidentirata v elektronsko evidenco pritožb ter se zaključi postopek v evidenci pritožb;
- Zoper odločitev na drugi stopnji tega pritožbenega postopka ni pritožbe;
- V primeru nestrinjanja z dokončno odločitvijo o pritožbi v notranjem pritožbenem postopku zavarovalnice na drugi stopnji, 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](mailto:irps@zav-zdruzenje.si), spletni naslov: <http://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>.

## 9. člen (dolžnost obveščanja)

Na zahtevo pritožnika pristojna oseba oddelka za administracijo zavarovanj obvesti pritožnika o stanju postopka reševanja pritožbe.

Pristojna oseba oddelka za administracijo zavarovanj, 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

#### 10.člen

Vodja administracije zavarovanj 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.

### IV. KONČNA ODLOČBA

#### 11.člen

Ta pravilnik začne veljati in se uporabljati z dnem podpisa.

Ljubljana, 14.1.2019

CROATIA zavarovanje d.d. podružnica Ljubljana  
Direktorica ga. Sonja Gogala:

  
