

Na podlagi določil 333a. člena Zakona o zavarovalništvu je poslovodstvo ARAG SE – zavarovalnica pravne zaščite podružnica v Sloveniji dne 8.4.2015 sprejelo naslednji

PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU

UVODNE DOLOČBE, OPREDELITEV POJMOV IN SPLOŠNA NAČELA

1. člen

Ta pravilnik ureja interni postopek reševanja pritožb ter izvensodnem reševanju sporov med ARAG SE zavarovalnica pravne zaščite podružnica v Sloveniji (v nadaljevanju: zavarovalnica) in zavarovalci.

2. člen

Upravičenci vlaganja pritožb so zavarovalci in zavarovalke oziroma osebe, ki so sklenile zavarovalno pogodbo in se zavezale plačati premijo (v nadaljevanju: zavarovalci).

3. člen

Zavarovalci lahko pri zavarovalnici vlagajo pritožbe v zvezi z nesporazumi in spori, ki nastanejo pri sklepanju zavarovanj, plačevanjem premije, izplačevanjem odškodnin ter druge pritožbe v zvezi z zavarovanjem.

4. člen

Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo, ravnanje ali storitev, ki je bila opravljena.

Za pritožbo se ne šteje zahtevke za uveljavitev zavarovanja ali enostavna zahteva za izvedbo zavarovalne pogodbe ali zahteva za informacije ali pojasnila ali prošnje za spregled.

5. člen

V postopku reševanja pritožb se zagotavlja spoštovanje 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 in hitrosti.

PRITOŽBENI ORGANI

6. člen

Na 1. stopnji, glede na vsebino pritožbe, obravnava pisne pritožbe stranke pritožbena komisija 1. stopnje (prvostopenjski organ). Direktor oziroma vodja oddelka določi odgovorno osebo oziroma predsednika pritožbene komisije in druge člane komisije, ki so imenovani v pritožbeno komisijo v konkretnem primeru.

Na 2. stopnji o pritožbah stranke odloča pritožbena komisija 2. stopnje, t.j. poslovodstvo zavarovalnice (drugostopenjski organ).

7. člen

Pritožbena komisija, ki odloča o konkretni pritožbi, ima tri člane in sicer predsednika, poročevalca in člana komisije (člani pritožbene komisije).

Člani pritožbene komisije se določijo iz nabora delavcev, ki jih direktor oziroma vodja oddelka določi za svoje področje.

V pritožbeno komisijo je imenovan vsaj en delavec s strokovnega oziroma delovnega področja, na katerega se pritožba nanaša, ter delavci z zainteresiranih področij zavarovalnice. Če bi odločitev pritožbene komisije utegnila povzročiti posledice na posameznem področju zavarovalnice, mora biti vsaj en član pritožbene komisije tudi delavec s tega področja.

Predsednik pritožbene komisije ne more biti delavec, na katerega ravnanje ali odločitev se pritožba nanaša.

8. člen

Pritožbena komisija ravna pri reševanju pritožb samostojno in neodvisno ter odloča po zakonskih predpisih, zavarovalnih pogojih ter drugih zavarovalnih podlagah.

PRITOŽBENI POSTOPEK IN ROKI

9. člen

Rok za pritožbo je 8 dni, na kar mora biti zavarovalec opozorjen v pravnem pouku v izjavi glede zavarovalnega varstva.

Na pisno pritožbo zavarovalca odgovori pritožbena komisija s pisnim odgovorom, ki ga pošlje zavarovalcu s priporočeno pošto najkasneje v roku 21 dni po prejemu pritožbe.

Zaradi objektivnih razlogov se lahko ta rok podaljša, vendar ne sme biti daljši od 14 dni od dneva prejema pritožbe, kar mora zavarovalnica pisno najaviti zavarovalcu in navesti vzroke za zamudo.

10. člen

Ustna izjava stranke šteje za pritožbo, če je podana na zapisnik pri zavarovalnici.

Na ustne pritožbe in pritožbe po elektronski pošti prejme zavarovalec odgovor v enaki obliki. Za odgovore na pritožbe poslane po elektronski pošti veljajo roki, ki so navedeni v 9. členu tega pravilnika.

Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, zavarovalnica pozove stranko, da pritožbo popravi ali dopolni, v roku 15 dni, tako da bo primerna za obravnavo. Če stranka pritožbe ustrezno ne popravi v 15 dneh, se pritožba šteje za umaknjeno, na kar se stranko v pozivu opozori.

11. člen

Pritožbena komisija obravnava pritožbo na seji članov pritožbene komisije, izjemoma lahko tudi korespondenčno.

Pritožbena komisija mora obravnavati vse dokaze in ugotoviti vsa dejstva, ki so pomembna za odločitev v zadevi.

Pri odločanju o pritožbi zavarovalca pritožbena komisija po potrebi vključuje tudi zunanje sodelavce – strokovnjake.

Če pritožbena komisija oceni, da bi bila smotrna prisotnost zavarovalca zaradi razjasnitve dejanskega stanja v sporni zadevi, ga lahko povabi na razgovor oz. zaprosi za dopolnitev pritožbe. Rok za dopolnitev pritožbe ne sme biti krajši od 8 dni. V primeru, da zavarovalec v dodatnem roku ne dopolni pritožbe, pritožbeni organ lahko odloči na podlagi do takrat zbranih dejstev in dokazov. Stroške prihoda na razgovor nosi zavarovalec, na kar ga je potrebno izrecno opozoriti v vabilu. V primeru, da

je bil zavarovalec vabljen na razgovor in se ga ni udeležil, pritožbeni organ odloči brez njegove navzočnosti. Če se zavarovalec odzove vabilu na razgovor, ima pravico ustno obrazložiti oz. dopolniti pritožbo in predlagati rešitev sporne zadeve.

12. člen

Pritožbena komisija odloča z večino glasov.

Odgovor pritožbene komisije mora vsebovati obrazložitev in pravni pouk o možnosti pritožbe v pisni obliki v roku 8 dni na drugostopenjski organ z navedbo tega organa.

13. člen

Na ponovno pisno pritožbo zavarovalca odgovori drugostopenjski organ s pisnim odgovorom, ki ga pošlje zavarovalcu s priporočeno pošto najkasneje v roku 21 dni po prejemu pritožbe.

Zaradi objektivnih razlogov se lahko ta rok podaljša, vendar ne sme biti daljši od 14 dni od dneva prejema pritožbe. Morebitno prekoračitev roka mora zavarovalnica pisno najaviti zavarovalcu in navesti vzroke za zamudo.

14. člen

Pritožba na drugostopenjski organ je lahko podana le v pisni obliki. Ustne pritožbe in pritožbe poslane po elektronski pošti drugostopenjski organ šteje kot brezpredmetne.

15. člen

Sklep drugostopenjskega organa mora vsebovati tudi obrazložitev in pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov in po sodni poti.

SPLOŠNE DOLOČBE

16. člen

Kadar zavarovalnica prejme pritožbo v zvezi z dejavnostmi izven njene dejavnosti in pristojnosti, se nanjo odzove, kadar je mogoče in pojasni stališče v zvezi s pritožbo in, kadar je primerno, predloži podatke o drugi instituciji, ki je odgovorna za obravnavanje pritožb.

17. člen

Zavarovalnica pritožbe evidentira v elektronski register, v katerem so zbrani podatki o vsebini pritožbe, pritožniku, datumu prejema pritožbe in odgovora na pritožbo, rezultatu pritožbenega postopka. Zavarovalnica na zahtevo posreduje elektronski register pritožb na Zvezni urad za finančni nadzor (BaFin) v Nemčijo.

18. člen

Pritožbena komisija spremlja in analizira sporna razmerja in vzroke za njihov nastanek. O morebitnih nepravilnostih oz. pomanjkljivostih v delovnih procesih ali v pogojih ter ostalih dokumentih je pritožbena komisija dolžna obvestiti poslovodstvo.

KONČNA DOLOČBA

19. člen

Pravilnik prične veljati naslednji dan po sprejetju poslovodstva zavarovalnice. Za njegovo spremembo ali dopolnitev je pristojno poslovodstvo zavarovalnice.

Vsak zaposleni delavec zavarovalnice mora biti seznanjen z vsebino tega pravilnika.

Pravilnik je vsem zainteresiranim dostopen na spletni strani zavarovalnice oziroma v sekretariatu zavarovalnice.

V Ljubljani, 8.4.2015

Marko Vončina
izvršni direktor podružnice