

PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽNEM POSTOPKU

Avtor dokumenta:	Jerca Strmole
Datum veljavnosti dokumenta:	1.6.2018
Verzija dokumenta:	1.2.
Dokument prvič sprejet:	29.8.2013
Datum zadnje spremembe:	1.6.2018
Avtor zadnje spremembe:	Judita Svetin, Nenad Mrdaković
Namen dokumenta:	redni letni pregled

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Ta pravilnik ureja postopke reševanja pritožb zavarovancev, zavarovalcev, potencialnih zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovalnih pogodb (v nadaljevanju: stranka) pri SID- Prvi kreditni zavarovalnici d.d. (v nadaljevanju: zavarovalnica).

Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na zavarovalnico in se nanaša na: zavarovalno pogodbo, na storitev, ki je bila za to stranko opravljena, ali na odločitev o zavarovalnini oziroma stroških.

Za pritožbo ne šteje dajanje informacij ali pojasnil, odločitve, ki so na podlagi pogodbenih razmerij v pristojnosti zavarovalnice oziroma se nanašajo na strokovna znanja obvladovanja tveganj (na primer odločitev o celotni/delni zavrnitvi ali stornaciji limita, o dodatnih pogojih zavarovanja,...) ter izjave nezadovoljstva o rokih za obravnavo odškodninskih zahtevkov in zahtevkov za limit kritja.

II. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

2. člen

Postopek reševanja pritožb je enostopenjski in obsega sprejem, preverjanje in obravnavanje pritožbe ter posredovanje odgovora stranki.

Postopek reševanja pritožb mora biti hiter, skladen z načeli pravičnosti, enakosti, preprečevanja nasprotja interesov in sorazmernosti, pri čemer je potrebno upoštevati pravila in načela stroke, dobre poslovne prakse ter pravice in koristi strank.

Stranka lahko vloži pritožbo v roku 8 dni od prejema odločitve zavarovalnice. Zavarovalnica pritožbo obravnava in odgovor pošlje stranki v 30 dneh po prejemu. Morebitno prekoračitev roka mora zavarovalnica pisno najaviti in navesti razloge za zamudo. Če zavarovalnica posreduje stranki prošnjo za dopolnitev pritožbe, se rok za odgovor podaljša za čas, v katerem je zavarovalnica čakala na dopolnitev.

3. člen

Stranka lahko vloži pritožbo:

- pisno na naslov zavarovalnice,
- po elektronski pošti na elektronski naslov osebe, ki je zaposlena pri zavarovalnici,
- ustno na zapisnik v prostorih zavarovalnice pri osebi, ki je odgovorna za zadevo, ki je predmet pritožbe.

4. člen

Pritožba mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati:

- firmo stranke ter ime in priimek osebe, ki vlaga pritožbo,
- naslov stranke,
- pritožbeni razlog z obrazložitvijo in
- podpis osebe, ki vlaga pritožbo.

V primeru, da je pritožba nerazumljiva ali nepopolna, pristojna oseba pozove stranko, da pritožbo popravi ali dopolni v roku 5 delovnih dni. Če zavarovalnica ne prejme odgovora v roku 5 delovnih dni, lahko pritožbo zavrže ali odloča na podlagi dokumentacije, s katero razpolaga.

Anonimnih pritožb zavarovalnica ne obravnava.

5. člen

Zaposleni delavec pri zavarovalnici, ki prejme pritožbo, jo mora posredovati delavcu, odgovornemu za zadevo, ki je predmet pritožbe oziroma osebi, ki ga nadomešča (v nadaljevanju: odgovorni delavec). Odgovorni delavec zbere potrebne podatke in gradivo za rešitev pritožbe ter celotno dokumentacijo skupaj s svojim stališčem o pritožbi posreduje direktorju svojega oddelka ali njegovemu namestniku najkasneje v 5 delovnih dneh po prejemu pritožbe.

III. PRITOŽBENI ORGAN

6. člen

O pritožbi odloča direktor področja, na katerega se pritožba nanaša ali njegov namestnik (v nadaljevanju: pristojni direktor).

O pritožbi odloča uprava če pristojni direktor meni, da je zaradi utemeljenih razlogov to potrebno oziroma če se pritožba nanaša na ravnanje oziroma odločitve direktorja določenega področja. V tem primeru pristojni direktor pritožbo skupaj s potrebnimi podatki in gradivom ter svojim stališčem posreduje upravi.

Odgovorni delavec je odločitev o pritožbi dolžan posredovati stranki in poskrbeti za realizacijo odločitve.

7. člen

Če pritožbeni organ oceni, da je smotrno pridobiti dodatno obrazložitev stranke ali drugih udeleženih oseb zaradi razjasnitve dejanskega stanja v sporni zadevi, jih lahko povabi na ali zaprosi za pisno dopolnitev oziroma obrazložitev v določenem roku. V primeru, da stranka v določenem roku ne dopolni pritožbe, se odločitev o pritožbi sprejme na osnovi obravnavanih dejstev in dokazov.

Strokovne službe oziroma oddelki zavarovalnice so dolžni udeleženim osebam zagotoviti pomoč za nemoten potek dela.

8. člen

Odgovor stranki z informacijo o odločitvi o pritožbi mora vsebovati obrazložitev in pravni pouk ter podpis osebe ali organa, ki je odločal o pritožbi in podpis odgovornega delavca. V pravnem pouku se stranko seznanja, da ima, v kolikor se z odločitvijo ne strinja, možnost skleniti z zavarovalnico sporazum o mediaciji pri Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju v roku 15 dni po prejemu odgovora na pritožbo oziroma sprožiti sodni spor.

IV. EVIDENCA PRITOŽNIH POSTOPKOV

9. člen

O pritožbenih postopkih se vodi elektronska evidenca, ki obsega: navedbo stranke, datum prispetja pritožbe, pritožbeni razlog, datum odpreme odgovora na pritožbo, končno odločitev o pritožbi, morebitni sodni spor ali mediacija ter odločitev v sodnem sporu/mediaciji.

Odgovorni delavec vnese podatke o pritožbi v elektronsko evidenco pritožnih postopkov.

Nosilec funkcije skladnosti enkrat letno oziroma na zahtevo uprave poroča o prejetih pritožbah ter predstavi analizo primerov. Analiza služi kot osnova za ukrepe za izboljšanje poslovanja družbe, tako da se na osnovi analize ugotovijo temeljni skupni vzroki pritožb, preučijo vplivi vzrokov na druge postopke ter predvidijo ukrepi za odpravo teh temeljnih vzrokov.

V. KONČNE DOLOČBE

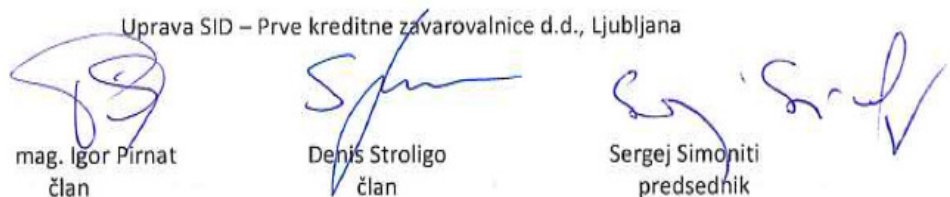
10. člen

Ta pravilnik prične veljati s 1.6.2018.

Za izvajanje tega pravilnika so odgovorni vsi zaposleni pri zavarovalnici in sicer vsak v okviru svojih pristojnosti in delovnih zadolžitev. Vsak zaposleni pri zavarovalnici mora biti seznanjen z vsebino tega pravilnika.

Ta pravilnik je objavljen na spletni strani zavarovalnice.

Uprava SID – Prve kreditne zavarovalnice d.d., Ljubljana



mag. Igor Pirnat
član

Deniš Stroligo
član

Sergej Simoniti
predsednik

Ljubljana, 1.6.2018