

Ljubljana, 8.4.2020

**PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU,
WIENER STÄDTISCHE ZAVAROVALNICE,
PODRUŽNICE V LJUBLJANI**

v celoti nadomešča Pravilnik o internem pritožbenem postopku,
Wiener Städtische zavarovalnice, Podružnice v Ljubljani, z dne 1.7.2013

Naslovniki:

- vsi zaposleni

V vednost:

- vsi zaposleni

Predmetni pravilnik ureja interni pritožbeni postopek v Wiener Städtische zavarovalnici, Podružnici v Ljubljani

Predvideno za objavo na Intranetu:

Da

Veljavno od:

10.4.2020

Pripravil:

Marko Botica

(Moška slovnična oblika velja za oba spola)

Direktorja Podružnice

Zgodovina dokumenta

Verzija	Avtor	Spremembe/Dopolnitve	Datum spremembe
0.1	Marko Botica		1.7.2013
1.0		Potrdila direktorja Podružnice	1.7.2013
1.1	Marko Botica		8.4.2020
2.0		Potrdila direktorja Podružnice	10.4.2020

PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU

UVODNE DOLOČBE

1. Člen

Ta pravilnik ureja pritožbeni postopek strank zavarovalnice Wiener Städtische zavarovalnica, podružnica v Ljubljani (v nadaljevanju WIENER STÄDTISCHE). Po tem pravilniku se kot stranke smatra zavarovalce, zavarovance, oškodovance in druge upravičence iz zavarovalnih pogodb oz. druge osebe, ki za pritožbo izkažejo pravni interes.

Namen tega pravilnika je zagotavljanje primerne obravnave pritožb strank ter obveščanje stranke o izvedenih postopkih. Ta pravilnik zagotavlja izpolnitev internih zahtev glede obravnave pritožb strank in je v skladu z določbami Smernic o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah, ki jih je sprejel Evropski nadzorni organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA) ter sledi tudi zakonski ureditvi postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov..

2. Člen

Pritožba je ustna ali pisna izjava stranke o nestrinjanju z ravnanjem ali odločitvijo WIENER STÄDTISCHE. Ustna izjava je podana osebno ali telefonsko, pisna pa podana v elektronski ali papirni obliki odgovorni osebi ali na poslovno enoto WIENER STÄDTISCHE. Anonimnih pritožb se ne obravnava. Pritožba mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati:

- Ime in priimek stranke,
- Naslov stranke,
- Obrazložitev pritožbe z razlogi in dokazili
- Podpis stranke.

V primeru, da je pritožba nepopolna ali nerazumljiva, mora odgovorna oseba stranko v 8 dneh od prejema pritožbe pozvati k dopolnitvi oz. popravku pritožbe. V primeru, da pritožba ni dopolnjena, se zavrže. Zahteva za dopolnitev se pošlje s priporočeno pošiljko.

PRITOŽBENI ORGANI

3. Člen

Pritožbeni organ na prvi stopnji je odgovorna oseba pristojna za reševanje pritožb na prvi stopnji v skladu s sklepom podružnice, glede na vsebino pritožbe.

Na drugi stopnji o pritožbah strank odloča odgovorna oseba pristojna za reševanje pritožb na drugi stopnji v skladu s sklepom podružnice ali pritožbena komisija, glede na vsebino pritožbe. Pritožbeno komisijo sestavljajo trije člani, ki so imenovani s sklepom vodstva podružnice.

VRSTE PRITOŽB

4. Člen

Po določilih tega pravilnika se rešujejo pritožbe strank iz naslova:

- Sklepanja življenjskih in premoženjskih zavarovanj
- Sprememb življenjskih in premoženjskih zavarovanj
- Odkupov življenjskih zavarovanj
- Vrednosti premoženja življenjskih zavarovanj
- Delovanja zavarovalnih zastopnikov
- Reševanja zavarovalnih primerov življenjskih in škodnih primerov premoženjskih zavarovanj

INTERNI PRITOŽBENI POSTOPEK

5. Člen

Interni pritožbeni postopek mora upoštevati pravila in načela zakonitosti, zavarovalne pogodbe, zavarovalne stroke ter koristi in pravice pritožnikov in vseh strank v postopku. Pri odločanju se presoja na osnovi dejstev in argumentov ob upoštevanju načel individualizacije in prepovedi diskriminacije na tak način, da se za različno obravnavo posameznih zadev navede upravičene razloge in tehtne argumente.

6. Člen

Pritožbe naslovljene neposredno na sedež podružnice se evidentirajo v tajništvu WIENER STÄDTISCHE in se pošljejo v reševanje odgovorni osebi, pristojni za reševanje pritožb na prvi stopnji, glede na vsebino pritožbe. Odgovorna oseba je dolžna vnesti vse prejete pritožbe v elektronski register pritožb, ter tudi odloči, ali se pritožba rešuje na prvi ali na drugi stopnji.

Pritožbe v ustni obliki rešuje odgovorna oseba pristojna za reševanje pritožb na prvi stopnji. Odgovor na ustno pritožbo stranke posreduje stranki odgovorna oseba pristojna za reševanje pritožb na prvi stopnji v pisni obliki.

7. Člen

Postopek reševanja pritožbe na prvi stopnji obsega sprejem in preverjanje utemeljenosti pritožbe, obravnavo pritožbe ter pripravo odgovora in posredovanje odgovora stranki.

Rok za odločitev in pošiljanje odgovora na pritožbo na prvi stopnji je 14 dni od prejema popolne pritožbe. V primeru, da zaradi utemeljenih razlogov (dodatna razjasnitev okoliščin, pridobitev dodatne dokumentacije, druge objektivne okoliščine) v zvezi s pritožbo ni mogoče odgovoriti v 14 dneh, mora pritožbeni organ morebitno prekoračitev roka pisno najaviti stranki in navesti razloge za zamudo.

Odgovor pritožbenega organa na prvi stopnji mora vsebovati pravni pouk o možnosti pritožbe v roku 14 dni na pritožbeni organ druge stopnje (2. odstavek 3. člena).

8. Člen

Drugostopnjski pritožbeni organ (2. odstavek 3. člena) odloča o ponovnih pritožbah strank in o pritožbah zavarovalcev in oškodovancev iz naslova reševanja zavarovalnih primerov življenjskih in škodnih primerov premoženjskih zavarovanj. Pritožba naslovljena na drugostopnjski pritožbeni organ mora biti podana v pisni obliki ali ustno na zapisnik. Odgovorna oseba pristojna za reševanje pritožb na prvi stopnji sprejme pritožbo in jo vnese v elektronski register pritožb ter obvesti drugostopnjski pritožbeni organ.

Drugostopnjski pritožbeni organ obravnava pritožbo in sprejme sklep o pritožbi, ki vsebuje obrazložitev in pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka z mediacijo pri Slovenskem zavarovalnem združenju oziroma o možnosti sprožitve sodnega spora.

Odločitev drugostopnjanskega pritožbenega organa je dokončna. Sklep drugostopnjanskega pritožbenega organa se pošlje stranki s priporočeno pošto, ena kopija pa se hrani v registru pritožb in v škodnem spisu (če gre za pritožbo v zvezi z zavarovalnim oz. škodnim primerom). Rok za pošiljanje sklepa drugostopnjanskega pritožbenega organa je 30 dni od dneva prejema pritožbe. V primeru, da zaradi utemeljenih razlogov (dodatna razjasnitev okoliščin, pridobitev dodatne dokumentacije, druge objektivne okoliščine) v zvezi s pritožbo ni mogoče odgovoriti v 30 dneh, mora drugostopnjski pritožbeni organ morebitno prekoračitev roka pisno najaviti stranki in navesti razloge za zamudo.

9. Člen

Za izvajanje internega pritožbenega postopka v skladu s tem pravilnikom so odgovorni vsi sodelavci WIENER STÄDTISCHE, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb.

Nadzor nad izvajanjem internega pritožbenega postopka izvaja vodstvo WIENER STÄDTISCHE.

KONČNE DOLOČBE

10. Člen

Pravilnik začne veljati naslednji dan po sprejemu sklepa vodstva WIENER STÄDTISCHE. Za vsako spremembo ali dopolnitev tega pravilnika je pristojno vodstvo WIENER STÄDTISCHE.

S pravilnikom se seznanijo vse sodelavce WIENER STÄDTISCHE. Pravilnik o dostopen vsem strankam na spletni strani WIENER STÄDTISCHE www.wienerstaedtsche.si in na poslovnih enotah WIENER STÄDTISCHE.

Ljubljana, 8.4.2020

Wiener Städtische zavarovalnica, podružnica v Ljubljani



Mag. Tomo Mrđen



Dr. Gerald Krainer

direktorja