

Zavarovalnica Triglav, d.d.  
Miklošičeva 19, Ljubljana



**SPLOŠNO DOSTOPNI**

## **PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU V ZAVAROVALNICI TRIGLAV, D.D.**

Ljubljana, dne 21.5.2013

## KAZALO VSEBINE

|  |          |
|--|----------|
| <b>I. SPLOŠNE DOLOČBE</b> .....  | <b>3</b> |
| 1.1. VSEBINA PRAVILNIKA .....  | 3        |
| 1.2. OPREDELITEV POJMOV .....  | 3        |
| 1.3. SPLOŠNA NAČELA .....  | 4        |
| <b>II. PRISTOJNOST, NAČIN VLAGANJA IN EVIDENTIRANJA PRITOŽB</b> .....                      | <b>4</b> |
| 2.1. VLOŽITEV PRITOŽBE .....   | 4        |
| 2.2. PRISTOJNOST IN ODGOVORNOST ZA REŠEVANJE PRITOŽB .....                                 | 4        |
| 2.3. EVIDENTIRANJE PRITOŽBE .....  | 5        |
| 2.4. PRITOŽBENI SPIS .....   | 5        |
| <b>III. OBRAVNAVA PRITOŽBE</b> .....   | <b>6</b> |
| 3.1. PRITOŽBENA KOMISIJA .....   | 6        |
| 3.2. SEJA PRITOŽBENE KOMISIJE.....   | 6        |
| 3.3. ODLOČANJE PRITOŽBENE KOMISIJE.....  | 7        |
| 3.4. POSTOPEK REŠEVANJA SPLOŠNIH PRITOŽB OZIROMA VLOG PO SKRAJŠANEM POSTOPKU .....         | 8        |
| 3.5. DOLŽNOST OBVEŠČANJA .....   | 8        |
| 3.6. SODELOVANJE DELAVCEV IN PODROČIJ TER SLUŽB ZAVAROVALNICE .....                        | 8        |
| 3.7. SEZNANJANJE STRANK O PRITOŽBENEM POSTOPKU .....                                       | 8        |
| <b>IV. SPREMLJANJE PRITOŽB IN SKLADNOSTI PROCESA S TEM PRAVILNIKOM TER POROČANJE</b> ..... | <b>9</b> |
| <b>V. PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA</b> .....   | <b>9</b> |

Na podlagi 333a. člena Zakona o zavarovalništvu (ZZavar, Uradni list RS, št. 13/00 in naslednji) in na podlagi Statuta Zavarovalnice Triglav, d.d., je Uprava Zavarovalnice Triglav, d.d., na seji dne 21.5.2013 sprejela:

## **PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU V ZAVAROVALNICI TRIGLAV, d. d.**

### **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

#### 1.1. Vsebina pravilnika

##### 1. člen

- (1) Ta pravilnik ureja interni pritožbeni postopek v Zavarovalnici Triglav, d.d., o reševanju vsebinskih pritožb.
- (2) Ta pravilnik se smiselno uporablja tudi za reševanje splošnih pritožb, ki se nanašajo na domnevno neprimeren odnos delavca zavarovalnice do stranke oziroma na njegovo domnevno nestrokovno ravnanje.
- (3) Za reševanje pritožb strank se poleg tega pravilnika uporabljata tudi Pravilnik o reševanju zavarovalnih primerov osebnih zavarovanj in Pravilnik o reševanju škodnih primerov premoženjskih zavarovanj.

#### 1.2. Opredelitev pojmov

##### 2. člen

- (1) V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:
  - 1) **Pritožba** je izjava stranke o nezadovoljstvu z ravnanjem ali odločitvijo zavarovalnice v zvezi z zavarovalno pogodbo ali storitvijo, ki je bila opravljena.
  - 2) **Vsebinska pritožba** je pritožba, ki se nanaša na medsebojno izpolnjevanje pravic in obveznosti iz zavarovalnega ali odškodninskega razmerja med stranko in zavarovalnico.
  - 3) **Splošna pritožba** je pritožba stranke, ki meni, da so ji bile zaradi ravnanja zavarovalnice kršene pravice ali interesi, pri čemer ne gre za vsebinsko pritožbo.
  - 4) **Pritožbena komisija** je tričlanska komisija, ki jo sestavljajo delavci zavarovalnice, ki jih ta imenuje za reševanje pritožbe stranke.
  - 5) **Odgovorna oseba** po tem pravilniku je oseba, ki jo kot odgovorno osebo za imenovanje pritožbene komisije izmed vodij oddelkov, služb ali prodaje določi pristojni direktor ali od njega pooblaščen oseba.
  - 6) **Pristojni direktor** po tem pravilniku je izvršni direktor, direktor štabne službe, direktor službe neposredno pod članom uprave in direktor območne enote, ki ima v okviru svojega strokovnega oziroma delovnega področja določene pristojnosti in odgovornosti po tem pravilniku.

### 1.3. Splošna načela

#### 3. 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.

## II. PRISTOJNOST, NAČIN VLAGANJA IN EVIDENTIRANJA PRITOŽB

### 2.1. Vložitev pritožbe

#### 4. člen

- (1) Ta pravilnik ureja postopek reševanja pisnih pritožb.
- (2) Ustne pritožbe se rešujejo na način, kot je opredeljeno v Zavarovalnem kodeksu.
- (3) Pisna pritožba se lahko vloži osebno na področju pristojnega direktorja, po pošti ali preko spletne strani Zavarovalnice Triglav, d.d.
- (4) Pritožba se vloži na tisto področje pristojnega direktorja zavarovalnice, na katero se nanaša nestrinjanje z ravnanjem ali odločitvijo zavarovalnice.
- (5) V primeru, da je pritožba vložena na drugo področje, je to dolžno pritožbo sprejeti ter jo nemudoma poslati v reševanje pristojnemu področju.
- (6) Če je bila pritožba vložena neposredno na sedež zavarovalnice in jo prejme tajništvo Uprave, je Kabinet Uprave dolžan pritožbo nemudoma odstopiti v reševanje pristojnemu področju.
- (7) Če vsebinska pritožba, ki se nanaša na reševanje zavarovalnih zahtevkov, vsebuje nova dejstva in dokaze, se takšna vloga obravnava v okviru postopka o reševanju zavarovalnih primerov. Zoper odločitev o zavarovalnem zahtevku je v tem primeru dovoljena nova pritožba.
- (8) 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.

### 2.2. Pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb

#### 5. člen

- (1) Za reševanje pritožb strank je pristojna pritožbena komisija s področja pristojnega direktorja, na ravnanje ali odločitev katere se pritožba nanaša.

- (2) Pritožba se praviloma rešuje v organizacijski enoti na lokaciji, kjer je bila vložena.
- (3) Ne glede na določilo prejšnjega odstavka se pritožba rešuje v strokovni službi na Centrali, kadar organizacijska enota iz prejšnjega odstavka zaradi objektivnih razlogov (npr. konflikta interesov) ne more reševati posamezne pritožbe, če tako odloči pristojni direktor ali če je tako določeno s tem pravilnikom.
- (4) Če je enaka pritožba vložena pri več področjih pristojnih direktorjev, je za reševanje pristojna pritožbena komisija s področja, na katerega se pritožba v pretežni meri nanaša.
- (5) Za reševanje pritožb v okviru svojega strokovnega oziroma delovnega področja je odgovoren pristojni direktor področja, na katero se pritožba nanaša. Ta lahko pisno pooblasti drugega delavca za opravo določenih dejanj. Pristojni direktor lahko izda podrobnejša navodila za izvajanje tega pravilnika.
- (6) Pristojni direktor določi odgovorno osebo in delavce, ki so lahko imenovani v pritožbeno komisijo v konkretnem primeru.

### 2.3. Evidentiranje pritožbe

#### 6. člen

- (1) Vsaka prejeta pritožba se takoj registrira v elektronskem vpisniku pritožb, na področju pristojnega direktorja. Če se pritožba nanaša na več področij, se registrira pri pristojnem direktorju, na področje katerega se nanaša pretežni del pritožbe.
- (2) Pritožbe se registrirajo tako, da se v elektronski vpisnik pritožb zabeležijo vsi podatki, ki so potrebni za identifikacijo in reševanje pritožbe, npr.: oblika pritožbe (pisna, ustna,...), datum prejema, datum vnosa ter datum in način rešitve pritožbe, podatki o pritožniku, področje, na katerega se pritožba nanaša, vsebina pritožbe, zavarovalna vrsta in odgovorna oseba.
- (3) Odgovorna oseba oziroma predsednik pritožbene komisije, če je že imenovan, je dolžan pritožnika obvestiti o prejemu pritožbe v roku 8 delovnih dni od prejema pritožbe na zavarovalnici, razen če v tem roku pritožbena komisija že odloči o pritožbi.
- (4) Po registraciji se pritožba odstopi odgovorni osebi, da imenuje pritožbeno komisijo.

### 2.4. Pritožbeni spis

#### 7. člen

- (1) Ob registraciji pritožbe se odpre pritožbeni spis in izdela ovitek spisa.
- (2) V pritožbenem spisu se shranjuje vsa dokumentacija v zvezi z reševanjem pritožbe ter se vodi seznam pritožbene dokumentacije.
- (3) Pritožbeni spis se hrani pri področju, ki obravnava pritožbo, v skladu s pravilnikom o arhiviranju poslovne dokumentacije zavarovalnice.
- (4) Posebni pritožbeni spis se ne odpre, če se pritožbeni postopek vodi v okviru nekega 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.

### III. OBRAVNAVA PRITOŽBE

#### 3.1. Pritožbena komisija

##### 8. člen

- (1) Pritožbena komisija, ki odloča o konkretni pritožbi, ima tri člane, in sicer predsednika ter dva člana (člani pritožbene komisije).
- (2) Člani pritožbene komisije se določijo iz nabora delavcev, ki jih pristojni direktor določi za svoje področje.
- (3) V pritožbeno komisijo je imenovan vsaj en delavec s strokovnega oziroma delovnega področja, na ravnanje ali odločitev 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.
- (4) Predsednik pritožbene komisije ne more biti delavec, na katerega ravnanje ali odločitev se pritožba nanaša.
- (5) Član pritožbene komisije ne more biti delavec, v zvezi s katerim je podano nasprotje interesov v postopku odločanja o konkretni pritožbi.
- (6) V kolikor je po imenovanju komisije eden izmed članov komisije dalj časa odsoten in bi to lahko povzročilo zamudo pri reševanju pritožbe, mora odgovorna oseba imenovati nadomestnega člana komisije, ki nadomesti odsotnega člana komisije.

#### 3. 2. Seja pritožbene komisije

##### 9. člen

- (1) Pritožbena komisija obravnava pritožbo na seji članov pritožbene komisije, izjemoma lahko tudi korespondenčno.
- (2) Pritožbena komisija mora obravnavati vse dokaze in ugotoviti vsa dejstva, ki so pomembna za odločitev v zadevi. V ta namen lahko od stranke zahteva dodatno dokumentacijo ali pojasnila, če je to potrebno za ugotovitev okoliščin, ki so pomembne za odločitev. Pisna pojasnila lahko pritožbena komisija zahteva tudi od posameznih delavcev zavarovalnice, ki razpolagajo s podatki, ki so pomembni za odločitev.
- (3) Če je smotrno, predvsem zaradi razjasnitve dejanskega stanja, sme predsednik pritožbene komisije na sejo povabiti tudi pritožnika in morebitne priče. Predsednik pritožbene komisije lahko na seje komisije vabi tudi druge delavce zavarovalnice, ki lahko pripomorejo k rešitvi pritožbe ali zaprosi pristojno službo za strokovno mnenje.

- (4) Vsebino in vodenje postopka določi pritožbena komisija sama v okviru določil postopka reševanja pritožb po tem pravilniku.
- (5) O seji pritožbene komisije in o posvetovanju glede odločitve se sestavi zapisnik, ki ga podpišejo vsi člani. Če je na seji pritožbene komisije navzoč pritožnik, se zapisnik o seji in zapisnik o posvetovanju sestavita ločeno. Prvega podpiše poleg članov in zapisnikarja tudi pritožnik. Če so na seji pritožbene komisije prisotne tudi priče ali delavci zavarovalnice, le ti podpišejo zapisnik o seji v delu, ki se nanaša na njihove izpovedbe.

### 3. 3. Odločanje pritožbene komisije

#### 10. člen

- (1) Pritožbena komisija odloča z večino glasov, pri čemer je glas predsednika pritožbene komisije odločilen.
- (2) Odločitev o pritožbi mora pritožbena komisija sprejeti in pritožnika o tem obvestiti najkasneje v 21 dneh po prejemu popolne pritožbe oziroma po izdanem obvestilu iz 3. odstavka 6. člena tega pravilnika. V nasprotnem primeru se pritožnika v navedenem roku pisno obvesti o razlogih za zamudo.
- (3) 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 predsednik pritožbene komisije.
- (4) Pritožbena komisija ne sme sprejeti odločitve, ki je v škodo pritožnika, če se je pritožil samo on, razen v primeru, ko obstajajo utemeljeni razlogi za sum zavarovalniške goljufije oziroma drugega kaznivega dejanja.
- (5) Odločitev pritožbene komisije mora biti stranki posredovana v pisni obliki s priporočeno pošto.
- (6) Po končanem pritožbenem postopku se zapisnik in odločitev pritožbene komisije evidentirata v elektronski vpisnik pritožb ter zaključijo postopek v elektronskem vpisniku pritožb.
- (7) Zoper odločitev pritožbene komisije ni pritožbe.

### 3.4. Postopek reševanja splošnih pritožb oziroma vlog po skrajšanem postopku

#### 11. člen

- (1) Odgovorna oseba glede na vsebino in kompleksnost splošne pritožbe odloči, ali se bo splošna pritožba reševala po skrajšanem postopku ali bo za reševanje pritožbe oblikovala pritožbeno komisijo.
- (2) V primeru reševanja splošne pritožbe po skrajšanem postopku, lahko le-to reši sama odgovorna oseba oziroma oseba, ki jo ta za to pooblasti.
- (3) Določbe tega pravilnika, ki se nanašajo na pritožbeno komisijo ali na predsednika pritožbene komisije, smiselno veljajo tudi za odgovorno osebo v skrajšanem postopku, razen določb o komisijskem odločanju in zapisniku.

### 3.5. Dolžnost obveščanja

#### 12. člen

Pritožbena komisija je dolžna pristojnega direktorja nemudoma seznaniti o pritožbi, pri kateri se lahko pričakuje večja škoda ali večja nepravilnost ravnanja ali odločitve oziroma pri kateri obstaja sum, da je prišlo do nepravilnosti ali goljufije.

### 3.6. Sodelovanje delavcev in področij ter služb zavarovalnice

#### 13. člen

Vsi delavci ter strokovna področja oziroma službe zavarovalnice so dolžni dajati pritožbeni komisiji podatke in druga obvestila, ki so pomembna za pritožbeni postopek.

### 3.7. Seznanjanje strank o pritožbenem postopku

#### 14. člen

- (1) Zavarovalnica seznanja svoje stranke z delovanjem sistema pritožb z obvestilom – informacijo, ki je objavljena na informacijskih točkah območnih enot, v splošnih pogojih zavarovalnih pogodb ter na spletnih straneh [triglav.si](http://triglav.si) in [triglav.eu](http://triglav.eu).
- (2) Na zahtevo pritožnika predsednik pritožbene komisije obvesti pritožnika o stanju postopka reševanja njegove pritožbe.



#### IV. SPREMLJANJE PRITOŽB IN SKLADNOSTI PROCESA S TEM PRAVILNIKOM TER POROČANJE

##### 15. člen

- (1) Pristojne službe in odgovorne osebe na podlagi navodil, pripravljajo poročila o statistiki in analizi pritožb in pohval v določenem obdobju.
- (2) Izsledke poročila obravnava pristojna služba z vidika tveganj nepoštenih poslovnih praks, kršitev Kodeksa dobrega poslovnega ravnanja ter drugih notranjih aktov Zavarovalnice Triglav, Zavarovalnega Kodeksa ali drugih neskladnosti in predlaga ustrezne ukrepe.
- (3) Zbirno poročilo o vsebinskih in splošnih pritožbah ter pohvalah predstavlja osnovo za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke, ustvarjanje zadovoljstva in zaupanja.

#### V. PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA

##### 16. člen

Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku v Zavarovalnici Triglav, d.d., ki velja od 2.7.2012.

##### 17. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo in se uporablja od 1.6.2013 dalje.

Predsednik Uprave  
Matjaž Rakovec

Član Uprave  
Andrej Slapar

Članica Uprave  
Marica Makoter

Član Uprave  
Stanislav Vrtunski

Član Uprave  
Benjamin Jošar