Zavarovalnica Triglav, d.d.
Miklošičeva 19, Ljubljana

JAVNO

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

Ljubljana, februar 2022

KAZALO VSEBINE

I. SPLOŠNE DOLOČBE 3

1.1. Vsebina pravilnika 3
1.2. Opredelitev pojmov 3
1.3. Splošna načela 4

II. PRISTOJNOST, NAČIN VLAGANJA IN REGISTRACIJA PRITOŽB 4

2.1. Vložitev pritožbe 4
2.2. Pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb 5
2.3. Registracija pritožbe 5
2.4. Pritožbena dokumentacija 5

III. OBRAVNAVA PRITOŽBE 6

3.1. Pritožbena komisija 6
3. 2. Seja pritožbene komisije 6
3. 3. Odločanje pritožbene komisije 7
3.4. Postopek reševanja pritožb po skrajšanem postopku 8
3.5. Dolžnost obveščanja 9
3. 6. Sodelovanje delavcev, strokovnih služb zavarovalnice in zunanjih izvajalcev 9
3. 7. Seznanjanje strank o pritožbenem postopku 9

IV. SPREMLJANJE PRITOŽB, SKLADNOST PROCESA TER POROČANJE GLEDE IZVAJANJA PRAVILNIKA 9

V. PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA 10

Na podlagi 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Ur. L. RS, št. 93/15 in nasl., v nadaljevanju: ZZavar-1) in na podlagi Statuta Zavarovalnice Triglav, d.d., je Uprava Zavarovalnice Triglav, d.d., na seji dne 22.2.2022 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., v okviru katerega se obravnavajo pritožbe zoper Zavarovalnico Triglav, d.d., kot so opredeljene v 1. odstavku 2. člena tega pravilnika.

(2) Za reševanje pritožb strank se poleg tega pravilnika uporabljata tudi pravilnik, ki ureja reševanje zavarovalnih primerov osebnih zavarovanj in pravilnik, ki ureja postopek reševanja škod iz premoženjskih zavarovanj.

1.2. Opredelitev pojmov

2. člen

(1) V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

1) **Pritožba** je izjava 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) **Pritožba VOP** je pritožba, ki se po vsebini nanaša na obdelavo pritožnikovih osebnih podatkov s strani zavarovalnice, zlasti na uničenje, izgubo, spremembo, nepooblaščeno razkritje oziroma dostop do osebnih podatkov.
4) **Splošna pritožba** je pritožba, ki se nanaša na domnevno neprimeren odnos zavarovalnice oziroma njeno domnevno nestrokovno ravnanje, pri čemer ne gre za vsebinsko pritožbo.
5) **Pritožbena komisija** je tričlanska komisija, ki je pristojna za obravnavo, vodenje in sprejem odločitve v posamičnem pritožbenem postopku.
6) **Pritožnik** je vsaka pravna ali fizična oseba, ki vloži pritožbo skladno s tem pravilnikom.
7) **Pristojni direktor** po tem pravilniku je direktor štabne službe, direktor samostojne službe področja, direktor strokovne službe ali direktor območne enote. Pristojni direktor je v okviru službe, ki jo vodi, odgovoren za ustreznost izvrševanja procesa reševanja pritožb po tem pravilniku.

8) **Odgovorna oseba** po tem pravilniku je oseba, ki nadomešča pristojnega direktorja v primeru njegove odsotnosti oziroma oseba, ki jo direktor pooblasti za imenovanje pritožbenih komisij. V takšnih primerih se vse pristojnosti in dolžnosti pristojnega direktorja po tem pravilniku smiselno uporabljajo za odgovorno osebo.

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 REGISTRACIJA PRITOŽB

2.1. Vložitev pritožbe

4. člen

(1) Pritožba se lahko poda v pisni ali ustni obliki. Pisne pritožbe so tiste, ki jih zavarovalnica prejme po navadni oziroma elektronski pošti, preko spletne strani Zavarovalnice Triglav, d.d., ali preko spletne poslovalnice i.triglav.

(2) O ustni pritožbi delavec zavarovalnice, ki jo je sprejel, sestavi zapisnik. Pristojna strokovna služba zavarovalnice jo, skladno z 2. odstavkom 6. člena tega pravilnika, registrira v programskem okolju za reševanje pritožb na enak način kot ostale pritožbe.

(3) Pritožba se vloži oziroma poda na tisto strokovno službo zavarovalnice na katero se po vsebini nanaša. V primeru, da je pritožba vložena na nepristojno strokovno službo, jo je le-ta dolžna sprejeti ter jo nemudoma odstopiti v reševanje pristojni strokovni službi.

(4) Če vsebinska pritožba, ki se nanaša na reševanje zavarovalnih zahtevkov, vsebuje nova dejstva in dokaze, se takšna vloga vrne v obravnavo v okviru rednega postopka reševanja zavarovalnega zahtevka. Zoper novo odločitev o zavarovalnem zahtevku je dovoljena nova pritožba.

(5) Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, zavarovalnica pozove pritožnika, da pritožbo popravi ali dopolni v roku 15 dni, tako da bo primerna za obravnavo. Če pritožbe ustrezno ne popravi v 15 dneh, se pritožba šteje za umaknjeno na kar se pritožnika opozori v pozivu. Pritožbena komisija lahko izjemoma, na predlog pritožnika, glede na naravo dopolnitve pritožbe, navedeni rok podaljša.

2.2. Pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb

5. člen

(1) Za reševanje pritožb je pristojna pritožbena komisija tiste strokovne službe na katero se posamična pritožba vsebinsko nanaša.
(2) Pristojni direktor lahko odloči, da se zaradi objektivnih razlogov (npr. konflikta interesov) pritožba odstopi v reševanje drugi strokovni službi zavarovalnice.
(3) Če je enaka pritožba vložena na več strokovnih služb je za reševanje pristojna tista strokovna služba na katero se pritožba v pretežni meri nanaša.

2.3. Registracija pritožbe

6. člen

(1) Vsaka pritožba se nemudoma po prejemu registrira v ustreznem programskem okolju za reševanje pritožb in pohval zavarovalnice. Če se pritožba nanaša na več strokovnih služb zavarovalnice, se registrira pri tisti strokovni službi zavarovalnice, na katero se nanaša pretežni del pritožbe.
(2) Strokovne službe zavarovalnice pritožbe registrirajo tako, da v programsko okolje za reševanje pritožb in pohval zabeležijo vse podatke, ki so potrebni za identifikacijo in reševanje pritožbe, vključno z vzroki oziroma razlogi za vloženo pritožbo. Posamezna pritožba mora biti ob registraciji opremljena s podatki o pritožniku (ime, priimek), načinu prejema pritožbe (pisna, ustna), datumu prejema pritožbe, vsebini pritožbe (splošna, vsebinska, pritožba VOP) in zavarovalni vrsti.
(3) Po registraciji se pritožba odstopi pristojnemu direktorju oziroma odgovorni osebi, da imenuje pritožbeno komisijo.
(4) Pritožnika je potrebno v roku 8 dni od prejema pritožbe obvestiti, da je bila njegova pritožba registrirana ter da mu bo zavarovalnica v roku 21-ih dni od prejema popolne pritožbe posredovala odločitev o pritožbi. Navedeno ne velja če v roku 8 dni pritožbena komisija že odloči o pritožbi. Pritožnika se o prejemu in registraciji pritožbe pri zavarovalnici obvešča preko avtomatiziranega obveščanja strank ali po navadni pošti.

2.4. Pritožbena dokumentacija

7. člen

(1) Ob registraciji pritožbe le-ta prejme pritožbeno identifikacijsko številko pod katero se vodi pritožbeni postopek.
(2) Vsa dokumentacija, ki je prejeta ali je nastala v posameznem pritožbenem postopku se digitalizira v skladu z notranjimi akti zavarovalnice, ki urejajo upravljanje z dokumentarnim

gradivom v elektronski obliki, vključno z dokumentacijo prejeto po elektronski pošti. Pritožbena dokumentacija se hrani v elektronski obliki, izjemoma tudi v pisni obliki v skladu s pravilnikom, ki ureja hrambo poslovne dokumentacije Zavarovalnice Triglav, d.d.

(3) Če se pritožbeni postopek vodi v okviru nekega drugega postopka, ki že vsebuje identifikacijsko številko pritožbenega postopka, se ob prejemu pritožbe ne registrira nova pritožba, vendar mora biti v tem primeru pritožbena dokumentacija jasno označena in urejena.

III. OBRAVNAVA PRITOŽBE

3.1. Pritožbena komisija

8. člen

(1) Pritožbeno komisijo sestavljajo predsednik ter dva člana (člani pritožbene komisije), vsi pa so vanjo imenovani izmed zaposlenih v Zavarovalnici Triglav, d.d.

(2) V pritožbeno komisijo je imenovan vsaj en delavec iz strokovne službe na katero se pritožba nanaša, vsaj en član komisije pa mora biti imenovan izmed pravnikov te službe oziroma področja v kolikor se pritožba nanaša na pravna vprašanja. V kolikor strokovna služba s pravnikom, ki bi lahko bil član komisije ne razpolaga, se v pritožbeno komisijo imenuje katerega izmed pravnikov Službe za zavarovalno pravo. Če bi odločitev pritožbene komisije utegnila povzročiti posledice tudi na področju, za katerega je pristojna druga strokovna služba zavarovalnice, mora biti vsaj en član pritožbene komisije tudi delavec iz te strokovne službe.

(3) Predsednik ali član pritožbene komisije ne more biti delavec v zvezi s katerim je podano nasprotje interesov v postopku odločanja o konkretni pritožbi.

(4) V kolikor je po imenovanju komisije eden izmed članov komisije dalj časa odsoten in bi to lahko povzročilo zamudo pri reševanju pritožbe, mora pristojni direktor imenovati nadomestnega člana, ki nadomesti odsotnega člana komisije.

3. 2. Seja pritožbene komisije

9. člen

(1) Pritožbena komisija obravnava pritožbo na seji, ki se lahko izvaja tudi korespondenčno.

(2) Pritožbena komisija mora obravnavati vse pritožbene navedbe, proučiti dokaze za te navedbe in ugotoviti vsa dejstva, ki so pomembna za odločitev v zadevi. V ta namen lahko od pritožnika 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 sejo pritožbene komisije vabi tudi druge delavce zavarovalnice, ki lahko pripomorejo k rešitvi pritožbe ali zaprosi pristojno službo zavarovalnice za strokovno mnenje.

(4) O seji pritožbene komisije in o posvetovanju glede odločitve se v programskem okolju za reševanje pritožb pripravi sklep, katerega posamični član pritožbene komisije potrdi ali zavrne. V omenjenem programskem okolju se zabeleži datum potrditve ali zavrnitve sklepa. V primeru zavrnitve sklepa član pritožbene komisije lahko vnese tudi razlog zavrnitve.

(5) Če je na seji pritožbene komisije navzoč tudi pritožnik, se njegove navedbe povzamejo v pisni izjavi, ki jo pritožnik tudi podpiše in s tem potrdi skladnost izjave z njegovimi navedbami. Enako velja, če so na seji pritožbene komisije prisotne tudi priče ali delavci zavarovalnice. Tovrstne izjave se zabeležijo v programsko okolje za reševanje pritožb.

3. 3. Odločanje pritožbene komisije

10. člen

(1) Pritožbena komisija odloča z večino glasov.

(2) Odločitev o pritožbi mora pritožbena komisija sprejeti in pritožnika o tem obvestiti najkasneje v 21-ih dneh po prejemu popolne pritožbe. V nasprotnem primeru se pritožnika v navedenem roku pisno obvesti o razlogih za zamudo pri reševanju pritožbe.

(3) Odločitev pritožbene komisije mora biti jasna in napisana na razumljiv način. Vsebovati mora uvod, kratek povzetek pritožbenih navedb, dejanskih ugotovitev in izvedenih dokazov, pravnega temelja na podlagi katerega je pritožbena komisija utemeljila svojo odločitev ter obrazložitev odločitve, vključno s pravnim poukom o možnosti nadaljevanja postopka v okviru izvensodnega reševanja 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 potrjenega suma zavarovalniške goljufije oziroma drugega kaznivega dejanja.

(5) Odločitev pritožbene komisije mora biti stranki posredovana v pisni obliki s priporočeno pošto ali po e-pošti, če je bila tudi pritožba vložena po e-pošti, pod pogojem, da je pri tem zagotovljeno varstvo osebnih podatkov skladno s Politiko zasebnosti Zavarovalnice Triglav, d.d., objavljeno na spletni strani zavarovalnice. V kolikor je pritožnik uporabnik i.triglava bo odločitev pritožbene komisije prejel po e-pošti. V primeru, da odgovor pritožbene komisije vsebuje občutljive osebne podatke, se le-ta pošilja po e-pošti v priponki, ki je zaščitena z ustreznim geslom.

(6) V primeru ustnih pritožb, ki so pri zavarovalnici zabeležene na zapisnik in se rešujejo komisijsko, zavarovalnica odgovor pritožbene komisije pošlje pritožniku v pisni obliki s

priporočeno pošto. Izjemoma lahko pritožnik prejme odgovor pritožbene komisije po e-pošti, če je pritožnik uporabnik i.triglava.

(7) Po izdani odločitvi pritožbene komisije se pritožbeni postopek v programskem okolju za reševanje pritožb zaključi.

(8) Zoper odločitev pritožbene komisije ni pritožbe, razen v primeru pritožbe iz 4. odstavka 4. člena tega pravilnika.

3.4. Postopek reševanja pritožb po skrajšanem postopku

11. člen

(1) Postopek reševanja pritožb po skrajšanem postopku je dopusten v primeru splošnih pritožb, a le, če je mogoče stanje zadeve ugotoviti na podlagi podatkov, s katerimi zavarovalnica že razpolaga in če za zavarovanje pritožnikovih pravic oziroma pravnih koristi imenovanje pritožbene komisije ne bi bilo smotrno.

(2) Po skrajšanem postopku se lahko izjemoma rešuje tudi vsebinska pritožba, ki se nanaša le na višino obveznosti zavarovalnice in ne vsebuje novih navedb in dokazov.

(3) Pristojni direktor, ob upoštevanju 1. in 2. odstavka tega člena, glede na vsebino in kompleksnost pritožbe odloči, ali se bo reševala po skrajšanem postopku ali pa se bo oblikovala pritožbena komisija. Če se odloči za skrajšani postopek, hkrati določi tudi osebo, ki bo o pritožbi samostojno odločila.

(4) V primeru pritožbe zoper odločitev zavarovalnice, ki je bila sprejeta po skrajšanem postopku, je potrebno takšno pritožbo obravnavati po rednem pritožbenem postopku oziroma komisijsko.

3.5. Postopek reševanja pritožbe VOP

12. člen

(1) Pritožbo VOP obravnava pritožbena komisija skladno z določbami tega pravilnika, pri čemer se po potrebi posvetuje s Pooblaščeno osebo za varstvo osebnih podatkov Zavarovalnice Triglav, d.d.

(2) Če pritožbena komisija pri obravnavi pritožbe ugotovi, da se ta nanaša na nepooblaščeno razkritje oziroma dostop do osebnih podatkov je dolžna o tem nemudoma obvestiti Pooblaščeno osebo za varstvo osebnih podatkov Zavarovalnice Triglav, d.d.

3.5. Dolžnost obveščanja

13. člen

Pritožbena komisija je pri obravnavi posamezne pritožbe dolžna pristojnega direktorja nemudoma seznaniti z vsemi relevantnimi dejstvi, če ugotovi, da se lahko pričakuje večja škoda, večja nepravilnost ravnanja ali odločitve oziroma z dejstvi zadeve pri kateri obstaja sum, da je prišlo do nepravilnosti ali goljufije.

3. 6. Sodelovanje delavcev, strokovnih služb zavarovalnice in zunanjih izvajalcev

14. člen

(1) Vsi delavci ter strokovne službe zavarovalnice so dolžni pritožbeni komisiji posredovati podatke, dokumentacijo in druga obvestila, ki so pomembna za odločanje v pritožbenih postopkih.
(2) Predsednik pritožbene komisije lahko v posamičnih primerih, zaradi potrebe po specifičnih znanjih določene stroke, k sodelovanju pritegne tudi strokovnjake z različnih področij (npr. izvedenec medicinske ali prometne stroke).

3. 7. Seznanjanje strank o pritožbenem postopku

15. člen

(1) Zavarovalnica seznanja svoje stranke z notranjim postopkom reševanja pritožb in sicer v splošnih zavarovalnih pogojih, dokumentu z informacijami o zavarovalnem produktu (IPID), pisnim obvestilom zastopnika zavarovalcu ter na spletnih straneh triglav.si in triglav.eu.
(2) Na zahtevo pritožnika ga predsednik pritožbene komisije informira o stanju postopka reševanja njegove pritožbe.

IV. SPREMLJANJE PRITOŽB, SKLADNOST PROCESA TER POROČANJE GLEDE IZVAJANJA PRAVILNIKA

17. člen

(1) Pristojne službe zavarovalnice pripravljajo poročila o statistiki ter analizi pritožb in pohval v določenem obdobju.
(2) Strokovne službe, ki obravnavajo pritožbe in pohvale, letno poročajo Službi za zavarovalno pravo o morebitnih pravnih ali operativnih tveganjih, tveganjih z vidika nepoštenih poslovnih praks, kršitev Kodeksa skupine Triglav ter drugih notranjih aktov Zavarovalnice Triglav, Zavarovalnega Kodeksa ali drugih neskladnostih, ki jih zaznajo pri obravnavi pritožb.
(3) Služba za zavarovalno pravo na podlagi poročil iz 1. odstavka tega člena in zbranih podatkov s strani strokovnih služb na podlagi 2. odstavka tega člena pripravi ustrezne ukrepe za

odpravo neskladnosti, po koncu poslovnega leta pa o tem pripravi poročilo in z njim seznani Upravo zavarovalnice. Z odpravkom sklepa o seznanitvi Uprave s poročilom Službe za zavarovalno pravo se seznani tudi Službo za skladnost poslovanja. To poročilo predstavlja osnovo za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranko in krepitve medsebojnega zaupanja.

V. PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA

18. člen

(1) Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku v Zavarovalnici Triglav, d.d., ki velja od 1.6.2013 z vsemi svojimi dopolnitvami in popravki.

(2) Ta pravilnik začne veljati z dnem objave v elektronski aplikaciji Notranji akti, uporablja pa se od 1.3.2022 dalje.

Ljubljana, dne 22.2.2022

Predsednik Uprave
Andrej Slapar

Član Uprave
Uroš Ivanc

Član Uprave
Tadej Čoroli

Član Uprave
David Benedek

Članica Uprave
Barbara Smolnikar

Članica Uprave
Marica Makoter