

## **PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB STRANK**

(v zvezi s posredovanjem zavarovalnih produktov - IDD)

### **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

#### **Vsebina pravilnika**

##### **1. člen**

S tem pravilnikom se v družbi SKB Leasing ureja interni sistem sprejema in reševanja pritožb strank v skladu z določbami Zakona o zavarovalništvu (UL RS, št. 93/15 in nasl., v nadaljevanju ZZavar-1) in sprejeto Politiko distribucije zavarovalnih produktov. S sprejemom tega pravilnika se izvaja določilo 579. člena ZZavar-1, kjer pa je postopek namenjen predvsem obravnavi morebitnih pritožb, ki se nanašajo na posredovanje in prodajni postopek zavarovalnih produktov. Obravnava morebitnih pritožb, ki se nanašajo na sam zavarovalni produkt oziroma na reševanje konkretnega škodnega dogodka, je pridržana internemu pritožbenemu postopku pri konkretni zavarovalnici, vse v skladu z informacijo in izjavo, ki jo je zavarovalec prejel ob sklenitvi zavarovalnega razmerja skladno z določilom 545. člena ZZavar-1.

Za ustvarjanje zadovoljstva strank so neposredno odgovorni vsi zaposleni v družbi SKB Leasing in njenih pogodbenih partnerjih, še posebej tisti, ki v okviru svojega dela s strankami komunicirajo na področju prodaje zavarovanj, sklepanja zavarovalnih pogodb, obdelave zavarovanj, reševanja zavarovalnih primerov in izterjave. Namen ureditve sistema spremljanja in postopka reševanja pritožb strank je zato prispevek k izboljšanju zadovoljstva strank, zmanjšanju števila pritožb in rasti kvalitete dela.

#### **Opredelitev pojmov**

##### **2. člen**

V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

1. *Družba* je družba SKB Leasing;
2. *Pritožba* je izjava stranke o nezadovoljstvu z ravnanjem ali odločitvijo družbe SKB Leasing v zvezi z zavarovalno pogodbo ali storitvijo, ki je bila opravljena. Za pritožbo po tem pravilniku ne štejejo enostavne zahteve strank za izvedbo pogodbe, za informacijo ali pojasnila (t.i. preverbe);
3. *Stranka (pritožnik)* je oseba, za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava družba, in ki je pritožbo že vložila (npr. zavarovalec oz. potencialni zavarovalec, zavarovanec oz. zavarovana oseba, upravičenec, oškodovanec);
4. *Interni pritožbeni postopek* je postopek, ki ga je vzpostavila družba SKB Leasing s tem pravilnikom in je namenjen reševanju pritožb pritožnikov, ne glede na obliko pritožbe;
5. *Pritožbena komisija* veččlanska komisija družbe, ki jo sestavljajo zaposleni v družbi in katere le-ta imenuje za reševanje pritožb strank;
6. *Evidenca pritožb* je evidenca o pritožbah strank, ki vsebuje podatke iz 10. člena tega pravilnika.

### **Splošna načela**

#### **3. člen**

Pri reševanju pritožb strank se zagotavlja spoštovanje načela enakopravnega obravnavanja strank, načela preprečevanja nasprotja interesov, načela pravičnosti, načela sorazmernosti, načela zakonitosti in strokovnosti, načela zaupnosti in varovanja osebnih podatkov ter načela učinkovitosti in hitrosti.

### **Odgovornost**

#### **4. člen**

Za izvajanje tega pravilnika je odgovoren Oddelek za posredovanje zavarovanj.

Kršitev določil tega pravilnika s strani zaposlenih v družbi SKB Leasing in pri njenih pogodbenih partnerjih, zlasti s strani odgovornih oseb, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb, pomeni kršitev delovnih obveznosti.

## **II. OBRAVNAVA PRITOŽB**

### **Vsebina in oblike pritožb**

#### **5. člen**

Stranke lahko svoje pritožbe podajo v ustni ali pisni obliki. Kot pisne se štejejo pritožbe podane po elektronski pošti, faksu in navadni pošti. Ustno lahko stranke podajo pritožbe osebno - neposredno zaposlenim v družbi ali posredno po telefonu.

Pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati:

- ime in priimek pritožnika,
- naslov ali elektronski naslov pritožnika,
- razlog pritožbe in
- podpis pritožnika.

Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, družba stranko pozove, da pritožbo popravi ali dopolni, v roku 15 dni, tako da bo primerna za obravnavo. Če stranka pritožbe v tem roku ne popravi ali dopolni, se pritožba šteje za umaknjeno in postopek za zaključen, na kar se stranko v pozivu opozori. Stranka mora na vsako pisno pritožbo prejeti pisni odgovor na pritožbo.

### **Postopek pritožbe**

#### **6. člen**

Pritožbe se rešujejo po postopku v skladu z določili tega pravilnika. Če pravila reševanja pritožbe niso določena s tem pravilnikom, se smiselno uporablja zakon, ki ureja pravdni postopek.

Postopek reševanja pritožb mora biti hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi strank.

Na ustno pritožbo, ki jo stranka poda zaposlenemu v družbi ali pri njenem pogodbenem partnerju osebno in se nanaša na njegovo delovno področje ali na njegovo ravnanje ali ravnanje sodelavca, prejme od zaposlenega odgovor, pojasnilo ali opravičilo nemudoma na enak način. O ustni pritožbi in odgovoru, pojasnilu oziroma opravičilu nanj, se praviloma naredi uradni zaznamek, ki se evidentira in arhivira v registru pritožb.

Pisne pritožbe, ki so naslovljene na osebe, ki niso pristojne za njihovo reševanje (uprava družbe, strokovne službe na centrali,...) se odstopijo v reševanje pritožbeni komisiji.

Ne glede na navedeno, lahko utemeljene pisne pritožbe, ki se nanašajo na višino zavarovalnine ali odškodnine oziroma na očitno neutemeljene zahtevke iz naslova regresov in plačila premije, takoj reši zaposleni, ki zadevo obravnava, in sicer v sodelovanju s svojim nadrejenim. Odločitev mora vsebovati ustrezni pravni pouk z možnostjo pritožbe na pritožbeno komisijo.

### **III. ODLOČANJE O PRITOŽBI**

#### **Imenovanje in sestava pritožbene komisije**

##### **7. člen**

O pritožbah strank odloča pritožbena komisija.

Pritožbeno komisijo imenuje direktor družbe. V kolikor posebno imenovanje pritožbene komisije ni opravljeno, je za sestavo pritožbene komisije pristojen vodja oddelka zavarovalnega posredovanja. Ki člane pritožbene komisije imenuje izmed zaposlenih v družbi na različnih področjih. Izjemoma so v pritožbeno komisijo lahko imenovane tudi zunanje osebe.

Pritožbena komisija odloča v sestavi najmanj dveh članov od katerih se en določi za predsednika komisije. Odločitve sprejema komisija soglasno. V primeru neodločenega rezultata velja, da je odločilno mnenje predsednika komisije. Predsednik komisije je odgovoren za vodenje pritožbenega postopka v skladu s tem pravilnikom. Komisija se sestaja po potrebi.

#### **Odločanje o pritožbah**

##### **8. člen**

Pritožbena komisija lahko o pritožbah strank sprejme naslednje odločitve:

- pritožbo *zavrže* v primerih, ko niso podani pogoji za njeno obravnavanje;
- pritožbo *zavrne* kot neutemeljeno;
- pritožbi deloma ali v celoti *ugodi*;
- pritožbeni postopek *ustavi* v primeru, ko je pritožba umaknjena.

Odločba pritožbene komisije je dokončna in mora vsebovati navedbo odločitve o pritožbi, kratko obrazložitev in napotilo stranki, da nadaljnji pritožbeni postopki pri družbi niso možni, praviloma pa tudi to, da lahko stranka

reševanje pritožbe nadaljuje tudi preko institucij izvensodnega reševanja sporov (npr. Mediacijski center in Varuh dobrih poslovnih običajev, ki delujeta v okviru Slovenskega zavarovalnega združenja).

Oddelki družbe so dolžni nuditi pritožbeni komisij vso strokovno pomoč za pravočasno in pravilno rešitev pritožbe in po potrebi lahko sodelujejo pri obravnavi posamezne zadeve.

Pri reševanju pritožbe je potrebno upoštevati določila veljavnih predpisov, dobre poslovne običaje in načelo pravičnosti.

Pritožbo je potrebno obravnavati in o njej odločiti v najkrajšem možnem času. Skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke je 30 dni od prejema pritožbe. Če se pričakuje, da bo skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke v posamezni zadevi prekoračen, je potrebno prekoračitev roka pisno najaviti stranki in navesti vzroke za zamudo.

Pritožbena komisija je dolžna direktorja družbe 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.

#### **Obveščanje strank**

##### **9. člen**

Pisna odločitev pritožbene komisije se stranki pošlje s priporočeno pošiljko ali na drugem trajnem nosilcu podatkov.

Vsa dokumentacija o reševanju pritožb se hrani skladno s pravili arhiviranja, kopija pritožbe, sklep pritožbene komisije in odpravek sklepa ter morebitna dodatna dokumentacija, ki je služila za odločanje pritožbene komisije, pa v škodnem spisu.

Družba mora stranke seznaniti o obstoju in pravilih internega pritožbenega postopka, zato se besedilo tega pravilnika objavi na spletni strani in v poslovnih prostorih družbe.

## **IV. EVIDENCA PRITOŽB**

#### **Evidenca pritožb**

##### **10. člen**

Družba vodi register prispelih pritožb.

V register pritožb se navede oblika pritožbe (pisna, ustna,...), zaporedna številka prejete pritožbe, datum prejema pritožbe, podatki o stranki, vsebina pritožbe, zavarovalna vrsta, na katero se pritožba nanaša, odločitev v zvezi s pritožbo, datum odločitve in datum pošiljanja odločitve pritožbene komisije stranki.

Vsaka prejeta pritožba se evidentira v varnem elektronskem vpisniku.

Zagotovljeno je notranje spremljanje obravnavanja pritožb z rednim analiziranjem podatkov z namenom, da se ugotovijo in odpravijo kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja.

Oddelek za posredovanje zavarovanj na letni ravni pripravi pisno poročilo o pritožbah. Poročilo o pritožbah obsega podatke o vrsti spora, številu in vsebini (razlogu) prejetih pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša,

odločitvah v zvezi s pritožbami, pravočasnosti rešitve pritožbe, oceno stanja in uvedbo morebitnih korektivno / preventivnih ukrepov.

## V. PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA

### Veljavnost

#### 11. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo in se uporablja od dne 01.02.2019 dalje.

Ljubljana, dne 01.02.2019

SKB Leasing d.o.o.

Don Schöffmann, direktor

