

Ime: Pravilnik o pritožbenem postopku PZZ
Velja od: 01.03.2020
Velja do: 28.02.2023

Pravilnik o pritožbenem postopku Porsche Zavarovalno Zastopništvo d.o.o.

Na podlagi 1. odstavka 579. člena Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1, Uradni list RS, št. 93/15 in 9/19) je družba Porsche Zavarovalno Zastopništvo d.o.o., Verovškova ulica 74, 1000 Ljubljana, MŠ: 3347893000, ki jo zastopa direktor Uroš Poljanšek, dne 1.3.2019 sprejela naslednji:

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1.1. Vsebina pravilnika

1. člen

1. Ta pravilnik ureja interni pritožbeni postopek v družbi Porsche Zavarovalno Zastopništvo d.o.o. (v nadaljevanju: zastopniška družba), o reševanju vsebinskih pritožb zavarovancev, zavarovalcev in upravičencev (v nadaljnjem besedilu tudi stranke) iz vseh vrst zavarovalnih pogodb, pri katerih zastopniška družba nastopa kot zavarovalni zastopnik, in pritožb združenj potrošnikov
2. Ta pravilnik se smiselno uporablja tudi za reševanje splošnih pritožb, ki se nanašajo na domnevno neprimeren odnos delavcev zastopniške družbe kot tudi pooblaščenecv zastopniške družbe, ki zanjo opravljajo posle zavarovalnega zastopanja, oziroma na njihovo domnevno nestrokovno ravnanje.

1.2. Opredelitev pojmov

2. člen

V tem pravilniku uporabljeni izrazi imajo naslednji pomen:

1. **Pritožba** je, skladno s predmetnim Pravilnikom, pisna izjava stranke o nezadovoljstvu z ravnanjem ali odločitvijo zastopniške družbe, poslana zastopniški družbi, v zvezi s krajevno in časovno natančno opredeljenim dogodkom, na katerega se pritožba nanaša. Za pritožbo se ne šteje obravnavanje zahtevkov in enostavnih zahtev za izvedbo pogodbe, za informacije, pojasnila ali prošnje, kot tudi ne kakršnekoli pisne izjave vezane na poravnavanje obveznosti stranke, do zastopniške družbe iz naslova plačila zavarovalne premije, ki jo je zastopniška družba skladno s pooblastilom plačala zavarovalnici za stranko.
2. **Pritožnik:** po tem pravilniku je oseba, za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava zastopniška družba in ki je pritožbo že vložila (npr. zavarovalec katerega je pri sklenitvi zavarovanja zastopala zastopniška družba) ali druga oseba s pravnim interesom za vložitev pritožbe.

2

3. **Interni pritožbeni postopek** je postopek, ki ga je vzpostavila zastopniška družba s tem pravilnikom in je namenjen reševanju pritožb strank.
4. **Vsebinska pritožba** je pritožba, ki se nanaša na medsebojno izpolnjevanje pravic in obveznosti iz pooblastilnega razmerja za sklenitev zavarovalne pogodbe.
5. **Splošna pritožba** je pritožba stranke, ki meni, da so ji bile zaradi ravnanja zastopniške družbe kršene pravice ali interesi, pri čemer ne gre za vsebinsko pritožbo.
6. **Pritožbena komisija** je tričlanska komisija.
7. **Stranka** je vsaka fizična ali pravna oseba, ki je upravičena vložiti pritožbo v skladu z zakonom in tem pravilnikom (zavarovalec, zavarovanec, upravičenec iz zavarovalne pogodbe, združenje potrošnikov).

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.

1.4. Načela in cilji tega pravilnika

4. člen

Namen tega pravilnika je predvsem ustvarjanje čim večjega zadovoljstva strank in zagotavljanje čim višje ravni varstva pravic strank iz zavarovalnih pogodb ter izpolnjevanje zakonske obveznosti do zagotavljanja notranjega postopka reševanja pritožb

Ta pravilnik določa:

- načine seznanjanja strank z njihovimi pravicami,
- načine evidentiranja pritožb,
- postopek reševanja pritožb strank in obveščanja strank o rešitvah pritožb,
- odgovornosti zaposlenih v zvezi z izvajanjem tega pravilnika.

I. PRISTOJNOST, NAČIN VLAGANJA IN EVIDENTIRANJA PRITOŽB

2.1. Vložitev pritožbe

5. člen

1. Ta pravilnik ureja postopek reševanja pritožb skladno s 1. točko 2. člena predmetnega Pravilnika.
2. Pritožba se pošlje s priporočeno pošiljko na sedež zastopniške družbe. Vsebovati mora najmanj: ime in priimek stranke, naslov stranke, razlog pritožbe oz. navedbo, na kaj se nanaša in podpis stranke.
3. Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, zastopniška družba 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.
4. Vsaka stranka nosi svoje stroške, ki nastanejo s pridobivanjem dodatnega dokaznega gradiva in/ali strokovnega mnenja.

2.2. Evidentiranje pritožbe

6. člen

1. Vsaka prejeta pritožba se takoj registrira v informacijskem sistemu zastopniške družbe.
2. Pritožbe se registrirajo tako, da se v Register pritožb zabeležijo vsi podatki, ki so potrebni za identifikacijo in reševanje pritožbe in sicer: zaporedna številka pritožbe, datum prejema pritožbe, zavarovalna vrsta, podatki o pritožniku (ime in priimek oziroma naziv pravne osebe, naslov), številka dokumenta, na katerega se nanaša pritožba (št. police, ipd.), vsebina pritožbe, datum vnosa ter datum in način rešitve ter odločitev o pritožbi, datum pošiljanja odločitve stranki, odgovorna oseba, opombe.
3. Po registraciji pritožbe, se ta odstopi vodji zavarovanja, da imenuje pritožbeno komisijo.
4. Družba Porsche Zavarovalno Zastopništvo odgovori pritožniku v vsakem primeru.

2.3. Pritožbeni spis

7. člen

Ob registraciji pritožbe se odpre pritožbeni spis, ki se vodi v elektronski obliki.

2.4. Varstvo osebnih podatkov

8. člen

Porsche Zavarovalno Zastopništvo d.o.o. je del skupine Porsche Finance Group Slovenia, ki jo sestavljajo družbe in podružnica: Porsche Leasing SLO d.o.o., Porsche Zavarovalno Zastopništvo d.o.o. in Porsche Versicherungs AG, Podružnica v Sloveniji - PFGS. PFGS kot skupni upravljavec osebnih podatkov zagotavlja skladnost obdelave osebnih podatkov z veljavno zakonodajo in ostalimi predpisi s področja varstva osebnih podatkov na ravni Evropske Unije in lokalni ravni. Uporaba in varstvo osebnih podatkov, ter s tem povezane obveznosti in odgovornost PFGS in pravice posameznikov, so posebej urejeni v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov. PFGS si pridružuje pravico do sprememb ali dopolnitev Splošnih informacij zaradi zagotavljanja skladnosti s predpisi na področju varstva osebnih podatkov. Posodobljene informacije so vedno na voljo na spletni strani PFGS (https://www.porscheleasing.si/podjetje/varstvo_osebnih_podatkov) ali pri pooblaščenih osebah za varstvo podatkov, ki je dosegljiva na naslovu dpo.pfgs@porsche.si.

Zastopniška družba posreduje Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov stranki s priporočeno pošto pošiljko takoj potem, ko prejme popolno pritožbo.

III. OBRAVNAVA PRITOŽBE

3.1. Pritožbena komisija

9. člen

1. Pritožbena komisija, ki odloča o konkretni pritožbi, ima tri člane, in sicer predsednika ter dva člana (člani pritožbene komisije). Predsednik pritožbene komisije je lahko vodja zavarovanja ali vodja sklepanja zavarovanja v zastopniški družbi.

Člane pritožbene komisije za posamezen primer imenuje predsednik pritožbene komisije izmed zaposlenih v družbah, ki poslujejo v okviru Porsche Finance Group Slovenia, pod pogojem, da imajo ustrezno znanje za vsebinsko odločanje o pritožbi.

2. Predsednik pritožbene komisije ne more biti delavec, na katerega ravnanje ali odločitev se pritožba nanaša.
3. Član pritožbene komisije ne more biti delavec, v zvezi s katerim je podano nasprotje interesov v postopku odločanja o konkretni pritožbi.

4. Komisija lahko veljavno odloča le ob polni zasedenosti z absolutno večino.

3.2. Postopek reševanja pritožb

10. člen

Postopek reševanja pritožb obsega: sprejem pritožbe, preverjanje utemeljenosti pritožbe, obravnavo pritožbe ter pripravo in posredovanje odločbe pritožniku.

3.3. Seja pritožbene komisije

11. člen

1. Pritožbena komisija obravnava pritožbo na seji članov pritožbene komisije.
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 zastopniške družbe, ki razpolagajo s podatki, ki so pomembni za odločitev.
3. Če je smotrno, predvsem zaradi razjasnitve dejanskega stanja, sme komisija na sejo povabiti tudi pritožnika in morebitne priče. Komisija lahko na sejo vabi tudi druge delavce zastopniške družbe, ki lahko pripomorejo k rešitvi pritožbe.
4. Pritožnika se na sejo pritožbene komisije vabi s priporočeno pošto pošiljko. Neudeležba vabljenega pritožnika na seji pritožbene komisije, tudi ko gre opravičljive razloge o katerih je pritožnik pravočasno obvestil komisijo, ni ovira da se seja pritožbene komisije ne opravi in sprejme odločitev o pritožbi, v kolikor pritožbena komisija na seji ugotovi, da udeležba pritožnika ni neobhodno potrebna.
5. Vsebino in vodenje postopka določi pritožbena komisija sama v okviru določil postopka reševanja pritožb po tem pravilniku.
6. O seji pritožbene komisije in o posvetovanju glede odločitve se sestavi zapisnik, ki ga podpisujejo vsi člani. Pritožnik in priče ne morejo biti prisotni pri posvetovanju pritožbene komisije.

3. 4. Odločanje pritožbene komisije

12. člen

1. Pritožbena komisija odloča z večino glasov, pri čemer je glas predsednika pritožbene komisije odločilen.
2. 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.
3. Pritožbena komisija ne sme sprejeti odločitve, ki je za pritožnika manj ugodna, kot dejanje oz. odločitev na katero se pritožbe nanaša, razen v primeru, ko obstajajo utemeljeni razlogi za sum zavarovalniške goljufije oziroma drugega kaznivega dejanja.
4. Rok za odločitev je 30 dni od prejema popolne pritožbe in je instrukcijski.
5. Odločitev pritožbene komisije mora biti pritožniku posredovana v pisni obliki s priporočeno pošto ali po elektronski pošti, če se je stranka s takim načinom komunikacije izrecno strinjala.
6. Zoper odločitev pritožbene komisije ni pritožbe.

3.5. Seznajanje strank o pritožbenem postopku

13. člen

Predmetni Pravilnik o pritožbenem postopku je objavljen na spletnih straneh zastopniške družbe www.porscheleasing.si/zavarovanje/ na kar se stranko opozori z pooblastilom za sklenitev zavarovanja. Pravilnik se objavi tudi na jasno vidnem mestu v prostorih, kjer zastopniška družba posluje s strankami.

Na zahtevo pritožnika, se ga obvesti o stanju postopka reševanja njegove pritožbe.

3.6. Odgovornost za izvajanje Pravilnika

14. člen

Za izvajanje tega Pravilnika so odgovorni vsi zaposleni v zastopniški družbi, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb. Nadzor vrši vodstvo zastopniške družbe.

V. PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA

15. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo naslednji dan po datumu sprejema s strani posloводства zastopniške družbe in se od takrat dalje tudi uporablja.