

Na podlagi 1. odstavka 579. člena Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1, Uradni list RS, št. 460/2015) je družba Porsche Zavarovalno Zastopništvo d.o.o., Verovškova ulica 74, 1000 Ljubljana, MŠ: 3347893000, ki jo zastopata direktorja Michael Quehenberger in Uroš Poljanšek, dne 22.11.17 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.
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 zanj 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 s priporočeno pošto pošiljko na sedež zastopniške družbe, najkasneje v roku 90 dni po krajevno in časovno natančno opredeljenem dogodku, 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).
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.

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.

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. čena predmetnega Pravilnika.
2. Pritožba se pošlje s priporočeno pošiljko na sedež zastopniške družbe v roku 90 dni po nastanku krajevno in časovno natančno opredeljenega dogodka, na katerega se pritožba nanaša.
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.

2.3. Pritožbeni spis

7. člen

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

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). 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

9. člen

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

3.3. Seja pritožbene komisije

10. 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 podpišejo vsi člani. Pritožnik in priče ne morejo biti prisotni pri posvetovanju pritožbene komisije.

3. 4. Odločanje pritožbene komisije

11. člen

1. Pritožbena komisija odloča z večino glasov, pri čemer je glas predsednika pritožbene komisije odločilen.
2. Odločitev pritožbene komisije vsebuje 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. Odločitev pritožbene komisije mora biti pritožniku posredovana v pisni obliki s priporočeno pošto ali po elektronski pošti.
5. Zoper odločitev pritožbene komisije ni pritožbe.

3.5. Seznanjanje strank o pritožbenem postopku

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

V. PREHODNA IN KONČNA DOLOČBA

13. člen

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

V Ljubljani, 22. 11. 17.

Porsche Zavarovalno Zastopništvo d.o.o.:
direktor Michael Quehenberger
direktor Uroš Poljšak
PORSCHER
ZAVAROVALNO ZASTOPNIŠTVO
PORSCHER
ZAVAROVALNO ZASTOPNIŠTVO d.o.o.
Verodolžna ulica 74 | 1000 Ljubljana