

Na podlagi 333.a člena Zakona o zavarovalništvu (ZZavar, Uradni list RS, št. 13/00 in naslednji) je podružnica zavarovalnice Porsche Versicherungs AG, Podružnica v Sloveniji, ki jo zastopata zastopnika Michael Quehenberger in Gregor Stritar, dne 17.01.2014, sprejela naslednji:

PRAVILNIK O NAČINU REŠEVANJA PRITOŽB STRANK

1. člen **Uvodne določbe**

Ta pravilnik ureja postopke reševanja pritožb zavarovancev, zavarovalcev in upravičencev iz vseh vrst zavarovalnih pogodb, sklenjenih pri podružnici zavarovalnice Porsche Versicherungs AG, Podružnici v Sloveniji (v nadaljevanju: zavarovalnica).

2. člen **Pomen izrazov**

Pritožnik: po tem pravilniku je oseba za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava zavarovalnica, in ki je pritožbo že vložila (npr. zavarovanec oziroma potencialni zavarovanec, zavarovalec oziroma potencialni zavarovalec, upravičenec iz zavarovalne pogodbe in druga oseba, ki za pritožbo izkaže pravni interes).

Interni pritožbeni postopek je postopek, ki ga je vzpostavila zavarovalnica s tem pravilnikom in je namenjen reševanju pritožb strank.

Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki se nanaša na časovno in krajevno natančno opredeljen dogodek, ki jo pritožnik, skladno s 7. členom tega pravilnika, naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki jo je opravila zavarovalnica. Za pritožbo se ne šteje obravnavanje zahtevkov in enostavnih zahtev za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila in prošnje.

3. člen **Načela in cilji tega pravilnika**

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.

4. člen

Seznanitev strank s pravili internega pritožbenega postopka

Zavarovalnica mora skrbeti, da so stranke seznanjene z obstojem in pravili internega pritožbenega postopka. Pravilnik o načinu reševanja pritožb strank zavarovalnica objavlja na spletni strani www.porscheleasing.si/zavarovanje/.

O možnosti pritožbe v zvezi z zavarovalnimi primeri so stranke seznanjene preko Splošnih pogojev za zavarovanje avtomobilskega kaska.

5. člen

Pritožbeni organi

Za obravnavanje in odločitve v zvezi s pritožbami so odgovorni: eden izmed zastopnikov podružnice, direktor zavarovalnega zastopništva ali vodja zavarovalnega zastopništva.

6. člen

Pritožbeni organ je pri reševanju pritožb samostojen in neodvisen ter odloča po zakonskih predpisih, zavarovalnih pogojih, cenikih, drugih zavarovalnih podlagah ter sodni in izvensodni praksi.

7. člen

Oblike pritožb

Kot pritožba se, skladno s tem pravilnikom, obravnavajo zgolj pritožbe, podane v pisni obliki in poslane s priporočeno pošto pošiljko na naslov zavarovalnice, najkasneje v roku 90 dni po nastanku krajevno in časovno opredeljenega dogodka, na katerega se pritožba nanaša.

8. člen

Pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati:

- ime in priimek stranke,
- naslov stranke,
- razlog pritožbe oz. navedbo, na kaj se pritožba nanaša,
- podpis stranke.

V primeru, da je pritožba nerazumljiva ali da ne vsebuje vseh zgoraj navedenih podatkov, lahko pritožbeni organ zahteva od stranke, da pritožbo dopolni v roku 8 dni. V primeru, da stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, se pritožba zavrže kot nepopolna. S tem se šteje, da je postopek zaključen in se o tem obvesti stranko.

9. člen

Evidentiranje pritožb

Vse pritožbe, vložene v skladu s 7. členom tega pravilnika, ki jih prejme zavarovalnica, se evidentirajo med prejeto pošto v tajništvu zavarovalnice.

Vse pisno prejete pritožbe se hkrati beležijo v informacijskem sistemu zavarovalnice. Za vpis posamezne pritožbe v informacijski sistem je zadolženo tajništvo zavarovalnice z

V Register pritožb se vpisujejo naslednji podatki:

- zaporedna številka pritožbe,
- datum prejema pritožbe,
- zavarovalna vrsta na katero se pritožba nanaša,
- podatki o pritožniku (ime in priimek oziroma naziv pravne osebe, naslov),
- številka dokumenta, na katerega se nanaša pritožba (št. police, št. škodnega spisa, ipd.)
- vsebina pritožbe,
- odločitev v zvezi s pritožbo,
- datum odločitve o pritožbi,
- datum pošiljanja odločitve stranki,
- opombe.

10. člen

Postopek reševanja pritožb

Postopek reševanja pritožb mora biti hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati veljavno zakonodajo ter pravila stroke.

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

Če pritožbeni organ oceni, da bi bila smotrna prisotnost stranke zaradi razjasnitve dejanskega stanja v sporni zadevi, jo lahko zaprosi za dopolnitev pritožbe oziroma jo lahko pisno povabi na razgovor. Stroške prihoda na razgovor nosi stranka, na kar jo je potrebno izrecno opozoriti v vabilu.

Če se stranka odzove vabilu na razgovor, ima pravico ustno obrazložiti oziroma dopolniti pritožbo in predlagati rešitev sporne zadeve. V primeru, da je bila stranka vabljena na razgovor in se ga ni udeležila, pritožbeni organ o pritožbi odloči brez njene navzočnosti. V primeru udeležbe stranke na sestanku, se naredi zapisnik sestanka, ki ga podpišeta obe udeleženi strani.

Kadar zavarovalnica prejme pritožbo v zvezi z dejavnostmi izven njene dejavnosti in pristojnosti, se nanjo odzove, kadar je mogoče, in pojasni svoje stališče v zvezi s pritožbo in, kadar je primerno, predloži podatke o drugi instituciji, ki je odgovorna za obravnavanje pritožbe.

11. člen

Roki za odločitev o pritožbi

Rok za odločitev in posredovanje odločbe o pritožbi je 30 dni od prejema popolne pritožbe. Rok je instrukcijski.

12. člen

Reševanje pritožb

Odločitev pritožbenega organa je dokončna. Postopek se zaključi z izdajo odločbe. Odločba mora vsebovati obrazložitev in pravni pouk z informacijo o možnosti nadaljevanja postopka preko sodnega izvedenca. Odločba se stranki pošlje s priporočeno pošto in se hrani v ustreznem arhivu zavarovalnice.

13. člen

Odgovornost za izvajanje pravilnika

Za izvajanje tega pravilnika so neposredno odgovorni vsi zaposleni v zavarovalnici, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb.

Nadzor nad izvajanjem tega pravilnika izvaja vodstvo zavarovalnice.

14. člen

Končne določbe

Ta Pravilnik začne veljati naslednji dan po datumu sprejema s strani vodstva zavarovalnice.

Za njegovo spremembo ali dopolnitev je pristojno vodstvo zavarovalnice.

Pravilnik se objavi v elektronski obliki, ki je dostopna vsem zaposlenim v zavarovalnici, podpisan izviren pa se hrani med internimi akti v tajništvu zavarovalnice.

V Ljubljani, 17.01.2014
Porsche Versicherungs AG, Podružnica v Sloveniji

Zastopnik podružnice:
Michael Quehenberger

Zastopnik podružnice:
Gregor Stritar