

Ime: Pravilnik o načinu reševanja pritožb strank
Velja od: 01.07.2021

PRAVILNIK O NAČINU REŠEVANJA PRITOŽB STRANK **Porsche Versicherungs AG, Podružnica v Sloveniji**

Na podlagi 579. člena Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1, Uradni list RS, št. 93/15 in naslednji) je podružnica zavarovalnice Porsche Versicherungs AG, Podružnica v Sloveniji, ki jo zastopa zastopnik Jernej Kralj, dne 1.7.2021 sprejela naslednji:

PRAVILNIK O NAČINU REŠEVANJA PRITOŽB STRANK

1. člen

Uvodne določbe

Ta pravilnik ureja postopek reševanja pritožb zavarovancev, zavarovalcev, upravičencev iz vseh vrst zavarovalnih pogodb, sklenjenih pri podružnici zavarovalnice Porsche Versicherungs AG, Podružnici v Sloveniji in združenj potrošnikov.

2. člen

Pomen izrazov

Porsche Versicherungs AG, Podružnici v Sloveniji: po tem pravilniku zavarovalnica.

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. in 8. členom tega pravilnika, naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali večje število zavarovalnih pogodb ali storitev, ki jo je opravila zavarovalnica. Za pritožbo se ne šteje obravnavanje zahtevkov in enostavnih zahtev za izvedbo pogodbe, zahtevkov za informacije ali pojasnila in prošnje.

Stranka: s terminom stranka se označujejo vsi, ki so upravičeni za vložitev pritožbe v smislu zakona in predmetnega pravilnika (zavarovalci, zavarovanci, upravičenci iz zavarovalnih pogodb, združenja potrošnikov).

Zakon: Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1).

3. člen

Načela in cilji tega pravilnika

S tem pravilnikom zavarovalnica izpolnjuje svojo zakonsko obveznost do zagotavljanja reševanja sporov med zavarovalnico in strankami v okviru internega pritožbenega postopka in zagotavlja možnost strankam, da skladno z zakonom začnejo postopek izvensodnega reševanja sporov.

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/impressum/.

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: zastopnik podružnice ali strokovni sodelavec za produkt, tarife in procesno podporo. Odgovorni se pri analizi seznanijo s primerom in posvetujejo z ustreznimi strokovnimi sodelavci in/ali pravno službo.

V kolikor je katerikoli član pritožbenega organa dalj časa odsoten in bi to lahko povzročilo zamudo pri reševanju pritožbe, zastopnik podružnice imenuje nadomestnega člana, ki začasno nadomesti odstotnega člana.

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 Oblika pritožb

Kot pritožba se, skladno s tem pravilnikom, obravnavajo zgolj pritožbe, podane v pisni obliki in poslane s priporočeno pošto pošiljko na sedež zavarovalnice.

8. člen

Pritožba mora biti razumljiva napisana v čitljivi obliki, ter mora vsebovati:

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

V primeru, da je pritožba nečitljiva ali nerazumljiva ali 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. in 8. 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.

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

Varstvo osebnih podatkov

Porsche Versicherungs AG, Podružnica v Sloveniji 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_osebni_podatkov) ali pri pooblaščenih osebah za varstvo podatkov, ki je dosegljiva na naslovu dpo.pfqs@porsche.si.

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

11. 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 vabiljena 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 podpiseta 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.

12. člen

Roki za odločitev o pritožbi

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

13. člen

Reševanje pritožb

Postopek se zaključi z izdajo odločbe. Odločba mora vsebovati obrazložitev in pravni pouk z informacijo o možnosti nadaljevanja postopka preko pristojnega sodišča, oziroma v primeru ko je stranko v smislu Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot) šteti za potrošnika, tudi o možnosti vložitve pobude za začetek izvensodnega reševanja sporov, pri izvajalcu izvensodnega reševanja sporov za zavarovalnico. Odločba se stranki pošlje s priporočeno pošto in se hrani v ustreznem arhivu zavarovalnice. Odločitev pritožbenega organa je v postopku pri zavarovalnici dokončna in proti njej ni možna pritožba ali drugo pravno sredstvo.

14. člen

Izvensodno reševanje sporov

Stranka, ki jo je v smislu Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot) šteti za potrošnika, katere pritožba je zavržena ali zavrnjena, kot tudi v primeru če o njeni pritožbi ni odločeno v 30-ih dneh potem, ko je bila vložena v popolni obliki, lahko poda pobudo za začetek izvensodnega reševanja sporov, pri izvajalcu izvensodnega reševanja sporov za zavarovalnico, to je DRUŠTVO MEDIATORJEV SLOVENIJE, Poljanski nasip 2, 1000 Ljubljana, matična številka: 2217775000, ki je vpisano v register izvajalcev izvensodnega reševanja sporov (IRPS), dne 20.04.2017 z odločbo MGRT št. 323-45/2016/6. Vložitev pritožbe na podlagi predmetnega pravilnika, ni procesna predpostavka za vložitev pobude za začetek izvensodnega reševanja sporov v smislu prejšnjega stavka tega člena.

15. 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.

16. 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 izvirnik pa se hrani med internimi akti v tajništvu zavarovalnice.

Z dnem veljavnosti predmetnega pravilnika, preneha veljati Pravilnik o načinu reševanja pritožb strank z dne 26.02.2019.

V Ljubljani, 1.7.2021

Porsche Versicherungs AG, Podružnica v Sloveniji