

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

Povzetek dokumenta:

Ta pravilnik ureja interni postopek reševanja pritožb ter izvensodno reševanje sporov med Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnico, Podružnico (v nadaljevanju: zavarovalnica) in zavarovalci ter drugimi strankami zavarovalnice, v zvezi s sklepanjem in izvrševanjem zavarovalne pogodbe z zavarovalnico.

Naslov dokumenta	Pravilnik o pritožbenem postopku
Vrsta dokumenta:	Pravilnik
Razvrstitev dokumenta:	Javno
Različica:	1.0
Sprejel:	Sandi Šterpin, direktor podružnice
Datum sprejema:	25.10.2024
Datum veljavnosti:	Od 25.10.2024
Kontakt skrbništva	info@groupama.si

Različice dokumenta:

Različica	Datum sprejema:	Avtor	Opis
1.0.	30.06.2022	Sandi Šterpin	Začetna različica dokumenta, sprejeta na podlagi 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Ur. list RS, št. 93/15, 9/19 in 102/20; ZZavar-1)
2.0	25.10.2024	Sandi Šterpin	Dopolnitve in spremembe na področju obravnave pritožb

Na podlagi določil 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Ur. list RS, št. 93/15, 9/19 in 102/20; ZZavar-1) je poslovodstvo Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnice, Podružnice, dne 25.10.2024, sprejelo naslednji

PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

UVODNE DOLOČBE, OPREDELITEV POJMOV IN SPLOŠNA NAČELA

1. člen

Ta pravilnik ureja interni postopek reševanja pritožb ter izvensodno reševanje sporov med Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnico, Podružnico (v nadaljevanju: zavarovalnica) in zavarovalci oziroma drugimi upravičenci iz zavarovanj.

Za reševanje pritožb strank se poleg tega pravilnika uporabljajo tudi veljavni predpisi in sicer med drugim Obligacijski zakonik, Zakon o zavarovalništvu, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov in Zavarovalni kodeks.

V tem pravilniku se uporabljen izraz, zapisan v moški slovnični obliki, uporablja kot nevtralen izraz za ženski in moški spol.

2. člen

Pritožba po tem pravilniku pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena. V vseh primerih je treba pritožnikom odgovoriti. Ustna izjava stranke šteje za pritožbo, če je podana na zapisnik pri zavarovalnici.

Po tem pravilniku se za pritožbo ne štejejo in se ne obravnavajo enostavne zahteve za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila in prošnje za pregled. Pritožbe v zvezi z dejavnostmi izven registriranih dejavnosti in pristojnosti zavarovalnice niso predmet obravnave po tem pravilniku, lahko pa se, kadar je to mogoče in primerno, zavarovalnica nanje odzove, pojasni svoje stališče v zvezi s pritožbo oziroma posreduje podatke instituciji, ki je odgovorna za obravnavanje te pritožbe.

3. člen

Vlagatelj pritožbe je lahko zavarovana oseba, zavarovalec in drug upravičenec iz zavarovanja (npr. pravni naslednik katere od prej navedenih oseb) ali združenje za varstvo potrošnikov.

4. člen

Vlagatelji pritožb lahko pri zavarovalnici vlagajo pritožbe v zvezi z nesporazumi in spori, kot na primer: nezadovoljstvo strank, ki se nanaša na prodajo oz. prodajalca, na sklepanje zavarovalnih pogodb, izvajanje zavarovalnih storitev v delu, ki ne vključuje reševanja zavarovalnih primerov (plačilo in izterjava premije itd.), neprimerno vedenje zaposlenega, varovanjem osebnih in zaupnih podatkov, potrošniških pravic, nezadovoljstvo strank z obravnavo zahtevkov, določitev obveznosti zavarovalnice, regresni postopek itd.

5. 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.

6. člen

Pritožbe so lahko ustne ali pisne.

Ustna izjava stranke šteje za pritožbo, če je podana na zapisnik pri zavarovalnici.

Pisne pritožbe lahko stranke vložijo po navadni pošti in e-pošti.

E-pošta za prejemanje pritožb: pritozbe@groupama.si

Če je pritožba prejeta na kateri koli drug e-naslov zavarovalnice, jo mora zaposleni, ki jo je prejel, nemudoma posredovati na pritozbe@groupama.si.

Naslov za sprejemanje pritožb na sedežu zavarovalnice:

Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnica, Podružnica
Dunajska cesta 128 A
1000 Ljubljana

7. člen

Pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati ime in priimek stranke, naslov stranke, razloge za pritožbo in podpis stranke.

GROUPAMA BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Budimpešta, Madžarska

Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnica, Podružnica, Dunajska cesta 128A, 1000 Ljubljana.

Družba je vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani Srg 2022/46955. Matična številka: 9117725000. Davčna številka: SI72608790.

TRR: SI56 0400 0027 7728 983, OTP banka d.d. Osnovni kapital: 9.376.000.000 HUF, v celoti vplačan.

V primeru, da je pritožba nepopolna ali nerazumljiva, pristojna oseba zahteva od stranke, da vlogo popravi ali dopolni v roku 15 delovnih dni. V primeru, da stranka zahteve ne upošteva, se pritožbo zavrže, o čemer se obvesti stranko in status pritožbe ustrezno evidentira v elektronskem sistemu družbe. Anonimnih pritožb se ne obravnava, ampak se z njimi le seznanijo enoto, na katero se takšna pritožba nanaša.

ODGOVORNOST ZA REŠEVANJE PRITOŽB

8. člen

Koordinator pritožb (v nadaljevanju: koordinator) je oseba pri zavarovalnici, odgovorna za vodenje Evidence pritožb in Registra pritožb ter za ažurno vpisovanje vseh potrebnih podatkov. Koordinator predstavlja tudi dodatno kontrolo za posredovanje odgovora na pritožbo stranki v roku in sicer tako, da odgovorno osebo za reševanje pritožbe opozori v primeru zamude z odgovorom, kar se ugotovi avtomatsko s pomočjo IT sistema.

Koordinator v Evidenco pritožb evidentira vsako prejeto pritožbo in jo nato v fizični ali elektronski pošti posreduje odgovorni osebi za reševanje pritožbe v obravnavo (v nadaljevanju: odgovorna oseba za reševanje pritožbe). Enako ravna v primeru, če je bila pritožba dana ustno na zapisnik pri zavarovalnici.

V primeru zahteve Agencije za zavarovalni nadzor je Koordinator pritožb dolžan pripraviti ažuren izpis stanja iz Registra pritožb o številu pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša, razlogih pritožb, pravočasnosti rešitve in utemeljenosti pritožbe.

Koordinator ima najmanj enega namestnika koordinatorja (v nadaljevanju: namestnik), ki ima vse pravice in obveznosti, kot jih ima po tem pravilniku koordinator. V primeru odsotnosti koordinatorja, namestnik prevzame odgovornost za vodenje Evidence pritožb in Registra pritožb, pri čemer je dolžan naknadno Koordinator pritožb v tem primeru dolžan preveriti delo namestnika iz razloga dodane kontrole.

9. člen

Odgovorna oseba za reševanje pritožbe ob prejemu pritožbe preveri ali je pritožbo vložila upravičena oseba in ali je pritožba popolna, obravnava pritožbo v rokih, skladno s tem pravilnikom ter odločitev o pritožbi posreduje pritožniku.

Odgovorna oseba za reševanje pritožbe je zaposleni v zavarovalnici, ki ima kvalifikacije in glede na opis dela najboljši vpogled v zadevo tako da lahko predlaga pravilno in zakonito rešitev pritožbe.

GROUPAMA BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Budimpešta, Madžarska

Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnica, Podružnica, Dunajska cesta 128A, 1000 Ljubljana.

Družba je vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani Srg 2022/46955. Matična številka: 9117725000. Davčna številka: SI72608790.

TRR: SI56 0400 0027 7728 983, OTP banka d.d. Osnovni kapital: 9.376.000.000 HUF, v celoti vplačan.

V primeru, da podružnico kontaktira Agencija za zavarovalni nadzor glede postopanja do stranke v okviru pritožbe zaposleni, odgovorna oseba za reševanje pritožbe ali koordinator o tem nemudoma obvesti direktorja podružnice.

PRITOŽBENI POSTOPEK IN ROKI

10. člen

Interni pritožbeni postopek v zavarovalnici je enostopenjski.

Rok za odgovor na pritožbo je 30 dni od dneva pridobitve popolne dokumentacije.

Če se pričakuje, da bo skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke v posamezni zadevi iz resnih in utemeljenih razlogov izjemoma prekoračen, je potrebno o tem pred iztekom skrajnega roka obvestiti stranko in navesti razloge za zamudo.

11. člen

Pritožbe, ki se rešujejo v določbah tega pravilnika se lahko nanašajo na:

- nezadovoljstvo stranke: pritožbe v zvezi s prodajo, sklepanjem in izvajanjem zavarovalnih storitev, plačevanjem premije, izterjavo premije, domnevnim neprimernim odnosom zaposlenih v zavarovalnici pri izvajanju zavarovalnih poslov in podobno ipd.
- nezadovoljstvo stranke pri obravnavi zavarovalnega primera: pritožbe ki se nanašajo na ugotovitev obveznosti zavarovalnice (določitev temelja), postopek reševanja zavarovalnega primera, izvajanje regresnih postopkov in podobno

Če je pritožba iz kategorije nezadovoljstva stranke, pritožbo obravnava odgovorna oseba za reševanje pritožbe, ki v postopku odloči tudi, ali je potrebno vključiti druge osebe, morebitnega pooblaščenca za varstvo osebnih podatkov idr. ali vodstvo. Odločitev o pritožbi odgovorna oseba za reševanje pritožbe posreduje v soglasje odgovorni osebi za proces, na katerega se pritožba nanaša in direktorju podružnice.

Če je pritožba iz kategorije nezadovoljstva stranke z obravnavo zavarovalnega primer, se pritožba pošlje v pred pritožbeni postopek, ki ga vodi vodja s področja škod ali druga oseba iz tega področja, ki mora pregledati pritožbo in preveriti, ali obstaja kakršen koli način, da se zahteva stranke izpolni. Če jeto mogoče, bo pritožbi strank ugodi in pritožbo rešeni v pred pritožbenem postopku. V nasprotnem primeru se postopek nadaljuje na način iz prejšnjega odstavka tega člena kot pritožben postopek in se zadeva preda odgovorni osebi za reševanje pritožbe.

12. člen

Postopek pred pritožbo lahko traja do 7 dni, možne rešitve pa so naslednje:

- Zahtevi stranke je ugodeno oz. se s stranko doseže sporazum
- Potrebni je več dokumentov, kar se stranko pozove
- Zahtevi stranke ni mogoče ugoditi (pritožbo se preda odgovorni osebi za reševanje pritožb in odgovorni osebi za proces, na katerega se pritožba nanaša.

V vsakem primeru je potrebno pritožbeno zadevo dokončno rešiti najkasneje v roku 30 dni od prejema popolne dokumentacije.

13. člen

Odgovorni osebi za reševanje pritožb po preučitvi pritožbe sprejme stališče oz. odločitev v obliki osnutka sklepa, ki ga posreduje direktorju podružnice in odgovorni osebi za proces, na katerega se pritožba nanaša. Oba glede odločitve podata svoje mnenje oz. soglasje po elektronski pošti. Odločitev o pritožbi mora biti sprejeta soglasno.

Ko je odločitev o pritožbi sprejeta, odgovorna oseba za reševanje pritožbe izda končni sklep, ki ga podpiše direktor podružnice, nato pa ga odgovorna oseba za reševanje pritožbe pošlje pritožniku s priporočeno pošto. O končnem sklepi se seznanijo tudi koordinatorska pritožb.

Odločitev je lahko naslednja:

- Zavrženo (v primerih, ko niso podani pogoji za njeno obravnavanje, prepozna, nepopolna in ne dopolnjena v roku ipd.)
- Zavrnjeno (v primerih, ko pritožba ni utemeljena)
- Ugodeno (delno ali v celoti v primerih, ko je pritožba delno ali v celoti utemeljena)
- Ustavljeno (umik pritožbe)

Sklep mora vsebovati: uvod, izrek, obrazložitev in pravni pouk.

S pravnim poukom se stranko pouči, da je odločitev dokončna in da ima, v kolikor z odločitvijo ni zadovoljna, možnost s predlogom začeti mediacijski postopek pri Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ oziroma vložiti pritožbo na Varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ ali sprožiti sodni spor.

EVIDENCE PRITOŽBENIH POSTOPKOV

GROUPAMA BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Budimpešta, Madžarska

Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnica, Podružnica, Dunajska cesta 128A, 1000 Ljubljana.

Družba je vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani Srg 2022/46955, Matična številka: 9117725000, Davčna številka: SI72608790.

TRR: SI56 0400 0027 7728 983, OTP banka d.d. Osnovni kapital: 9.376.000.000 HUF, v celoti vplačan.

14. člen

Vsaka prejeta pritožba mora biti vpisana v Evidenco pritožb in Register pritožb. Samo tistih pritožb, ki so bile rešene v pred pritožbenem postopku, ni potrebno evidentirati. V Register tudi ne vpisujemo anonimnih pritožb

Evidenca pritožb je evidenca, ki se vodi za potrebe izvajanja notranjega procesa pritožb, da bo ta pravočasen, učinkovit in z ustreznimi kontrolnimi mehanizmi.

Register pritožb je varen elektronski register, v katerem so zbrani vsaj podatki o: vsebini pritožbe, pritožniku, datumu prejema pritožbe in odgovora na pritožbo, rezultatu pritožbenega postopka in zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša. Zagotavlja tudi izpis aktualnih podatkov o stanju pritožbenih postopkov v zavarovalnici in sicer o: številu pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša, razlogih pritožb, pravočasnosti rešitve in utemeljenosti pritožbe.

Zavarovalnica na zahtevo Agenciji za zavarovalni nadzor le tej vsak trenutek posreduje ažurno stanje iz Registra pritožb o številu pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša, razlogih pritožb, pravočasnosti rešitve in utemeljenosti pritožbe.

Zavarovalnica na zahtevo posreduje Register pritožb tudi na sedež matične družbe na Madžarsko oz. posreduje tudi vse morebitne druge podatke, ki se v skladu s zahtevami matične družbe zahtevajo.

15. člen

Vsi dokumenti v zvezi s pritožbo morajo biti shranjeni v mapah strank: zahteva stranke, reševanje pritožbe, interni postopek odločanja. Dokumente v zvezi s pritožbami s področja življenjskih zavarovanj je potrebno hraniti 10 let od poteka koledarskega leta, v katerem je terjatev iz tega naslova nastala.

Zavarovalnica je dolžna ravnati v skladu s predpisi o varstvu osebnih podatkov vlagatelja pritožbe in drugih oseb, ki so vključene v obravnavo pritožbe.

16. člen

Služba za obravnavo pogodb enkrat letno zaledna služba pripravi poročilo in analize za direktorja podružnice s pridobljenimi izkušnjami in predlogi o spremembi procesov, posledično izboljšanju izkušnje in zadovoljstva strank.

GROUPAMA BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Budimpešta, Madžarska

Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnica, Podružnica, Dunajska cesta 128A, 1000 Ljubljana.

Družba je vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani Srg 2022/46955. Matična številka: 9117725000. Davčna številka: SI72608790.

TRR: SI56 0400 0027 7728 983, OTP banka d.d. Osnovni kapital: 9.376.000.000 HUF, v celoti vplačan.

KONČNA DOLOČBA

17. člen

Pravilnik prične veljati 25.10.2024 in se objavi na spletni strani zavarovalnice.

Z dnem veljavnosti preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku z dne 30.6.2024.

Pravilnik je objavljen tudi na vidnem mestu v vseh poslovnih prostorih, v katerih poslujejo s strankami zavarovalnice.

Vsak zaposleni delavec zavarovalnice mora biti seznanjen z vsebino tega pravilnika, ki se za ta namen nahaja na skupni mapi Groupama zavarovalnice, v podmapi 'pravilniki'.

V Ljubljani, 25.10.2024

Groupama Biztosító Zrt.
Zavarovalnica, podružnica


Sandi Šterpin
Direktor podružnice

GROUPAMA BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Budimpešta, Madžarska

Groupama Biztosító Zrt. Zavarovalnica, Podružnica, Dunajska cesta 128A, 1000 Ljubljana.

Družba je vpisana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani Srg 2022/46955. Matična številka: 9117725000. Davčna številka: SI72608790.

TRR: SI56 0400 0027 7728 983, OTP banka d.d. Osnovni kapital: 9.376.000.000 HUF, v celoti vplačan.