

Vodstvo Prve osebne zavarovalnice, d.d., Fajfarjeva ulica 33, Ljubljana, je na svoji seji dne 05.09.2022 sprejelo dopolnitev:

## **Pravilnik o načinu reševanja pritožb**

### **1. člen**

#### ***Uvodna določba***

Ta pravilnik ureja postopke reševanja pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz vseh vrst zavarovalnih pogodb, sklenjenih pri Prvi osebni zavarovalnici, d.d. (v nadaljevanju: PRVA).

### **2. člen**

#### ***Pomen izrazov***

Pritožnik je po tem pravilniku oseba, za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava zavarovalnica, in ki je vložila pritožbo (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 PRVA s tem pravilnikom in je namenjen reševanju pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj, ne glede na obliko pritožbe.

Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na PRVA in se praviloma nanaša na svetovanje, predlaganje ali izvajanja drugih pripravljanih opravil pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe, na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena ter na dokument s ključnimi informacijami, ki ga opredeljuje Uredba (EU) št. 1286/2014 evropskega parlamenta in sveta z dne 26. novembra 2014 o dokumentih s ključnimi informacijami o paketnih naložbenih produktih za male vlagatelje in zavarovalnih naložbenih produktih (v nadaljevanju: dokument s ključnimi informacijami), z vsemi naknadnimi spremembami. 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 zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj in zagotavljanje čim višje ravni varstva pravic strank iz zavarovalnih pogodb.

Ta pravilnik določa:

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

#### 4. člen

##### *Seznanitev s pravili internega pritožbenega postopka*

PRVA mora skrbeti, da so zavarovalci, zavarovanci in drugi upravičenci seznanjeni z obstojem in pravili internega pritožbenega postopka. Ta Pravilnik PRVA objavlja v prostorih, kjer posluje s strankami ter na spletni strani [www.prva.si](http://www.prva.si). PRVA je dolžna zavarovalcu, zavarovancu in drugemu upravičencu na njegovo zahtevo kadarkoli izročiti ta Pravilnik v pisni obliki.

O možnosti pritožbe v zvezi s svetovanjem, predlaganjem ali izvajanjem drugih pripravljanih opravil pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe, v zvezi z dokumentom s ključnimi informacijami in zavarovalnimi primeri (npr. v zvezi s sklepanjem in izvajanjem zavarovalnih storitev, obdelavo zavarovanj, odkupi zavarovalnih pogodb, reševanjem škodnih primerov,..) so zavarovalci, zavarovanci in drugi upravičenci seznanjeni preko splošnih pogojev in pri naložbenih življenjskih zavarovanjih tudi preko dokumentov s ključnimi informacijami.

#### 5. člen

##### *Pritožbeni organi*

Za obravnavanje in odločitve v zvezi s pisnimi pritožbami na prvi stopnji je glede na vsebino pritožbe odgovoren direktor posameznega področja.

O pritožbah na drugi stopnji (o pritožbah strank zoper odločitve o pritožbah na prvi stopnji) pa odloča pritožbena komisija.

#### 6. člen

##### *Oblike pritožb*

Pritožnik lahko svojo pritožbo poda v ustni ali v pisni obliki.

Kot pisne se štejejo pritožbe, ki so podane po pošti, faksu, preko spletne strani ali elektronski pošti ter ustne pritožbe vzete na zapisnik.

Ustno lahko pritožniki podajo pritožbe osebno na sedežu PRVE oz. na sestankih, ki jih organizira PRVA s poslovnimi partnerji ali posredno po telefonu. Na ustne pritožbe odgovarja zaposleni v PRVI, ki je ustno pritožbo sprejel in si mora prizadevati, da pritožniku poda ustrezen ustni odgovor, ter ga opozori tudi na njegovo pravico iz naslednjega odstavka.

V kolikor pritožnik z ustnim odgovorom ni zadovoljen, lahko zahteva, da se njegovo pritožbo zapiše na zapisnik. V tem primeru se mu končni odgovor pošlje v pisni obliki s priporočeno pošto.

Na pisno pritožbo pritožnika mora biti vselej podan odgovor v pisni obliki.

V primeru, če je pritožba poslana po elektronski pošti ali preko spletne strani, se nanjo odgovori po elektronski pošti. V primeru ponovne pritožbe po elektronski pošti ali preko spletne strani se pošlje pritožniku končni odgovor s priporočeno pošto na njegov naslov, če je ta znan.

## 7. člen

Pisna pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati:

- ime in priimek pritožnika,
- naslov ali elektronski naslov pritožnika,
- razlog pritožbe oz. navedbo, na kaj se pritožba nanaša in
- podpis pritožnika, v kolikor pritožba ni poslana elektronsko.

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

## 8. člen

### ***Evidentiranje pritožb***

Vse pisne pritožbe, ki jih PRVA prejme po pošti, po faxu ali direktno od pritožnika, se evidentirajo med prejeto pošto v tajništvu PRVE.

V primeru, da PRVA prejme pritožbo po pošti ali faxu, tajništvo posreduje pritožbo direktorju področja, ki je, glede na vsebino pritožbe, pristojen za njeno reševanje. V kolikor direktor področja ugotovi, da gre za pritožbo zoper odločitev na prvi stopnji, jo nemudoma oz. najkasneje naslednji dan posreduje predsedniku pritožbene komisije.

V kolikor zaposleni PRVE prejme pritožbo po elektronski pošti, preko spletne strani ali direktno od pritožnika, jo je dolžan takoj posredovati svojemu neposrednemu vodji oz. direktorju področja, ki je, glede na vsebino, pristojen za njeno reševanje. V primeru prejema pritožbe neposredno od pritožnika, mora zaposleni PRVE hkrati poskrbeti, da tajništvo predmetno pritožbo ustrezno evidentira med prejeto pošto.

Vse pisno prejete pritožbe se hkrati beležijo v Registru pritožb, ki se vodi na posebnem elektronskem direktoriju PRVE. Za vpis posamezne pritožbe v Register pritožb je zadolžen direktor področja, ki je odgovoren za reševanje pritožbe na prvi stopnji oziroma predsednik pritožbene komisije, če gre za pritožbo zoper odločitev na prvi stopnji.

V Register pritožb se vpisujejo naslednji podatki, ločeno za pritožbe na prvi in za pritožbe na drugi stopnji:

- zaporedna številka pritožbe,
- datum prejema pritožbe,
- vrsta pritožbe,
- zavarovalna vrsta na katero se pritožba nanaša,
- podatki o pritožniku (ime in priimek oziroma naziv pravne osebe, naslov ali elektronski naslov),
- številka police ali ponudbe,
- vsebina pritožbe,
- odločitev v zvezi s pritožbo,
- datum odločitve o pritožbi,
- datum pošiljanja odločitve pritožniku,
- opombe.

PRVA na zahtevo posreduje informacijo o številu pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša, razlogih pritožb, pravočasnosti rešitve in utemeljenosti pritožbe Agenciji za zavarovalni nadzor.

## 9. člen

### *Postopek reševanja pritožb*

Postopek reševanja pritožb mora biti hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonska pravila, pravila stroke ter pravice in koristi pritožnika.

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

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

Rok za dopolnitev pritožbe ne sme biti krajši od 8 dni. V primeru da pritožnik v tem roku pritožbe ne dopolni, pritožbeni organ odloči na podlagi do tedaj zbranih dejstev in dokazov.

Če se pritožnik odzove vabilu na razgovor, ima pravico ustno obrazložiti oziroma dopolniti pritožbo in predlagati rešitev sporne zadeve. V primeru da je bil pritožnik vabljen na razgovor in se ga ni udeležil, pritožbeni organ o pritožbi odloči brez njegove navzočnosti.

Kadar PRVA 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.

## 10. člen

### *Roki za odločitev o pritožbi*

PRVA si bo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, prizadevala odgovoriti pritožniku v najkrajšem možnem roku.

Rok za rešitev pritožbe in posredovanje odgovora na pritožbo je 30 dni od prejema popolne pritožbe.

O morebitni prekoračitvi roka mora pritožbeni organ pisno obvestiti pritožnika in navesti razloge za zamudo.

## 11. člen

### *Reševanje pritožb na prvi stopnji*

Za obravnavanje in odločitve v zvezi s pritožbami na prvi stopnji je glede na vsebino pritožbe, odgovoren direktor posameznega področja.

Postopek na prvi stopnji se zaključi z izdajo odgovora na pritožbo. Odgovor na pritožbo mora vsebovati obrazložitev in pravni pouk o možnosti ponovne pritožbe v roku 15 dni od prejema odgovora. Odgovor na pritožbo se pošlje s priporočeno pošto in se hrani v ustreznem arhivu pritožnika.

## 12. člen

### *Reševanje pritožb na drugi stopnji*

Za reševanje pritožb na drugi stopnji je pristojna pritožbena komisija, ki jo glede na vsebino pritožbe imenuje vodstvo PRVE, tako da je v skladu z drugim odstavkom tega člena zagotovljena čim boljša strokovna obravnava posamezne pritožbe. Pritožbena komisija je sestavljena iz najmanj 3 članov (predsednik in dva člana) in zaseda na sedežu družbe. V primeru odsotnosti katerega izmed članov komisije lahko v primeru nujnih zadev le-ta odloča tudi v nepopolni sestavi.

Člani pritožbene komisije morajo glede na vsebino pritožbe imeti znanja in izkušnje s področja:

- osebnih zavarovanj;
- svetovanja, predlaganja ali izvajanja drugih pripravljalnih opravil pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe, sklepanja in izvajanja zavarovalne pogodbe oz. v drugih primerih, ki v skladu s predpisi predstavljajo distribucijo zavarovalnih produktov;
- naložb, aktuarstva ali tveganj v primeru pritožb v zvezi z dokumenti s ključnimi informacijami;
- prava.

Po potrebi oz. glede na vsebino pritožbe lahko pritožbena komisija na posamezno sejo povabi tudi enega ali več članov uprave.

### 13. člen

Pritožbena komisija je pri reševanju pritožb samostojna in neodvisna ter odloča po zakonskih predpisih, zavarovalnih pogojih, cenikih, drugih zavarovalnih podlagah ter sodni in izvensodni praksi. Pritožbena komisija odloča z večino glasov.

Pred sejo pritožbene komisije priskrbi predsednik še dodatne informacije, ki so potrebne za rešitev pritožbe, v kolikor to že ni vsebovano v pritožbi ali v škodnem spisu. V zahtevnejših primerih, ko so za odločanje potrebna posebna strokovna znanja (npr. izvedenec medicinske stroke), lahko predsednik na sejo komisije povabi tudi druge strokovnjake (npr. zdravnika-cenzorja) ali pa si pred sejo pridobi njihovo strokovno mnenje. V kolikor je potrebno še dodatno razjasniti dejanske okoliščine v zvezi s pritožbo, lahko predsednik komisije zahteva tudi pisno izjavo svetovalca, ki je sklepal zavarovanje.

O poteku seje pritožbene komisije in o odločitvi komisije se vodi zapisnik, ki ga piše eden izmed članov komisije. Zapisnik komisije podpišejo vsi člani komisije in se hrani v tajništvu družbe.

Postopek na drugi stopnji se zaključi z izdajo sklepa, ki mora vsebovati ustrezno obrazložitev, pojasnila in odgovore, če se pritožba nanaša na dokument s ključnimi informacijami, ter pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka preko mediacije pri Slovenskem zavarovalnem združenju (telefon: 01 300 93 81, elektronski naslov: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si)) oziroma pri varuhu dobrih poslovnih običajev s področja zavarovalništva.

Odločitev pritožbene komisije je dokončna. Sklep pritožbene komisije se pošlje pritožniku s priporočeno pošto, ena kopija se hrani v arhivu pritožbene komisije, druga kopija pa v ustreznem arhivu (v škodnem spisu, če se pritožba nanaša na zavarovalni primer).

### 14. člen

#### ***Pristojnosti pritožbene komisije***

Pristojnosti pritožbene komisije so naslednje:

- odloča o pritožbah pritožnikov zoper odločitve, ki je bila sprejeta na prvi stopnji;
- analizira sporna razmerja, njihove pojavne oblike in vzroke za njihov nastanek ter v primeru ponavljajočih se vzorcev pritožb ali ugotovitve, da pritožbe izvirajo iz nepravilne uporabe zavarovalnih in drugih zakonskih podlag, o tem obvešča direktorje pristojnih področij, da te napake odpravijo;
- seznanja upravo glede morebitnih pomanjkljivosti in/ali nepravilnosti, ki jih ugotovi v okviru pritožbenih postopkov;
- pripravlja priporočila za izboljšanje delovnih procesov in storitev PRVE.

O vseh prejetih, obravnavanih in rešenih pritožbah na obeh stopnjah pritožbena komisija enkrat letno pripravi poročilo za vodstvo družbe in sicer do 31. 3. za preteklo leto. Poročilo obsega podatke o številu prejetih pritožb, vsebini pritožb in odločitve ter oceno stanja in morebitnih predlogov za uvedbo morebitnih korektivno/preventivnih ukrepov.

Vodstvo PRVE skrbi, da se morebitne pomanjkljivosti in/ali nepravilnosti, ki so bile ugotovljene v posameznem pritožbenem postopku in poročilu pritožbene komisije, čim prej odpravijo in da se zaposlenim posredujejo navodila in priporočila za nadaljnje delovanje.

#### 15. člen

##### *Odgovornost za izvajanje pravilnika*

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

Nadzor nad izvajanjem tega pravilnika izvaja vodstvo družbe.

#### 16. člen

##### *Končne določbe*

Ta Pravilnik začne veljati naslednji dan po datumu sprejema na seji vodstva PRVE. Za njegovo spremembo ali dopolnitev je pristojno vodstvo PRVE.

Od dneva veljavnosti tega Pravilnika preneha veljati in se uporabljati Pravilnik o načinu reševanja pritožb strank z dne 18.12.2017.

Pravilnik se objavi v elektronski obliki, ki je dostopna vsem zaposlenim v PRVI, podpisan izvirnik pa se hrani med internimi akti v tajništvu družbe.

Ta pravilnik se uporablja od 06.09.2022 dalje.

V Ljubljani, 05.09.2022

Glavna izvršna direktorica  
Nataša Hajdinjak

Izvršna direktorica  
Katja Jelerčič