



**PRAVILNIK O NAČINU REŠEVANJA  
PRITOŽB STRANK**

**Merkur zavarovalnica d.d.**

## Preglednica verzij:

Dokument:	Pravilnik o načinu reševanja pritožb strank
Verzija:	2.0
Datum:	5.11.2019
Kontakt:	<a href="mailto:gregor.korosec@merkur-zav.si">gregor.korosec@merkur-zav.si</a>
Področje(a):	Zavarovalna tehnika
Odgovorna oseba:	Gregor Korošec
Avtor:	Klemen Starič
Ime datoteke:	Pravilnik o načinu reševanja pritožb strank

## Začetek veljavnosti:

Verzija	Velja od	Velja do	Odobril
1.0	10.11.2017	20.11.2019	Uprava MZ
2.0	21.11.2019		Uprava MZ

## Dopolnitve ali spremembe:

Verzija	Datum	Razlog za spremembo	Avtor(ji)
2.0	5.11.2019	Dopolnitev z notranjimi procesi	Klemen Starič

V pravilniku se standardno uporablja le moška oblika (npr. sodelavec). Vendar se izrazi nanašajo tako na ženski kot na moški spol.

## KAZALO VSEBINE

1.	Uvodne določbe.....	3
2.	Področje uporabe .....	3
3.	Načela in cilji .....	4
4.	Opredelitev pojmov .....	4
5.	Oseba, pristojna za obravnavo pritožb .....	5
6.	Pritožbeni organi in njegova sestava .....	5
7.	Oblika in vsebina pritožbe.....	6
8.	Rok za vložitev pritožbe.....	7
9.	Obravnava pritožbe .....	7
10.	Evidentiranje pritožb.....	8
11.	Rok za odločitev v pritožbi.....	9
12.	Postopek reševanja pritožb .....	9
13.	Dodatna pojasnila in navzočnost strokovnjakov.....	10
14.	Dodatna pojasnila in navzočnost stranke .....	10
15.	Končna odločitev.....	10
16.	Zapisnik pritožbene komisije .....	11
17.	O stranki in njegova vsebina .....	11
18.	Analiza pritožb .....	12
19.	Seznanitev strank s pravili internega pritožbenega postopka.....	12
20.	Prehodne in končne določbe .....	13

## 1. Uvodne določbe

### 1. člen

Ta pravilnik ureja postopek reševanja pritožb strank iz vseh vrst zavarovalnih pogodb, sklenjenih pri Merkur zavarovalnici d.d. (v nadaljevanju: zavarovalnica) v zvezi z nesporazumi in spori pri sklepanju zavarovalnih pogodb ter izplačevanju zavarovalnin oziroma odškodnin.

Pravilnik ureja tudi postopek pri sporih v zvezi z nespoštovanjem Zavarovalnega kodeksa, dobrimi poslovnimi običaji in temeljnimi standardi zavarovalne prakse

### 2. člen

Pravilnik upošteva določbe Smernic o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah, Poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb, ki jih je sprejel Evropski nadzorni organ za zavarovanja in poklicne pokojnine – EIOPA, določbe Zavarovalnega kodeksa ter sledi zakonskim obvezam glede ureditve postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

### 3. člen

Ta pravilnik določa:

- način seznanjanja strank z njihovimi pravicami,
- način evidentiranja pritožb,
- postopek reševanja pritožb strank in obveščanje strank o rešitvah pritožb,
- redno analiziranje obravnavanih pritožb strank, ter
- odgovornosti zaposlenih v zvezi z izvajanjem tega pravilnika.

### 4. člen

Pritožbe se rešujejo po postopku v skladu z določili tega pravilnika. V kolikor postopkovna pravila reševanja pritožbe niso določena s tem pravilnikom, se zanje smiselno uporablja zakon, ki ureja pravdni postopek.

## 2. Področje uporabe

### 5. člen

Pravilnik velja za vse zaposlene v zavarovalnici in se uporablja za vse pritožbe. Poleg pravilnika je potrebno upoštevati tudi vse druge veljavne predpise, ki vsebujejo določbe o obravnavi pritožb.

### 3. Načela in cilji

#### 6. člen

Zavarovalnica zagotavlja, da se v pritožbenem postopku spoštujejo:

- načelo enakopravnega obravnavanja strank,
- načelo pravičnosti,
- načelo preprečevanja nasprotja interesov,
- načelo sorazmernosti,
- načelo zakonitosti in strokovnosti,
- načelo zaupnosti in varstva osebnih podatkov, ter
- načelo učinkovitosti in hitrosti.

Vsa komunikacija s pritožnikom se vodi na jasen in nedvoumen način.

#### 7. člen

Namen ureditve pritožbenega postopka je izboljšanje kakovosti zavarovalnih storitev, doseganje višje ravni zadovoljstva strank, zmanjšanje števila sodnih postopkov z zasledovanjem mirne rešitve spora ter dvig zaupanja v zavarovalništvo nasploh.

### 4. Opredelitev pojmov

#### 8. člen

Pojmi, uporabljeni v tem pravilniku, pomenijo:

- **Pritožba** je izjava o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena. Pritožba se lahko nanaša tudi na čas trajanja obravnave in ravnanje zaposlenih ali njenih agencij.
- **Vsebinske pritožbe** so tiste, ki se nanašajo na nestrinjanje v zvezi s sklepanjem zavarovanj in izplačevanjem zavarovalnin ter odškodnin. Tovrstne pritožbe so zlasti pritožbe v zvezi s spori glede temelja obveznosti posamezne zavarovalne pogodbe oziroma glede utemeljenosti odškodninskega zahtevka, spori glede višine obveznosti zavarovalnice ter spori glede očitka nepravilnosti pri sklenitvi zavarovalne pogodbe, če ne gre za nepravilnosti, ki se nanašajo na kršitev Zavarovalnega kodeksa, dobrih poslovnih običajev, varstva osebnih podatkov ipd.
- **Splošne pritožbe** so tiste, ki se nanašajo na nespoštovanje Zavarovalnega kodeksa in temeljnih standardov zavarovalne prakse. Tovrstne pritožbe so zlasti tiste, ki se tičejo očitkov v zvezi s kršitvijo potrošniške zakonodaje, dobrih poslovnih običajev, tiste v zvezi z

enakopravnostjo strank, z nedopustnimi ravnanji zavarovalnice ali njenih pogodbenih partnerjev, z informiranjem strank ter tiste v zvezi s seznanitvijo pritožnika z vsebino zavarovalne pogodbe, premijo itd.

- **Stranka** je fizična ali pravna oseba, ki je pri zavarovalnici vložila pritožbo, predvsem zavarovalci, zavarovanci, upravičenci, oškodovane tretje osebe ali njihovi zastopniki ali pooblaščenci.
- **Interni pritožbeni postopek** je postopek, ki ga je vzpostavila zavarovalnica s tem pravilnikom in je namenjen reševanju pritožb strank.
- **Oseba, pristojna za obravnavo pritožb** (v nadaljevanju: pristojna oseba) je zaposleni zavarovalnice, ki ima v okviru svojega delovnega področja določene pristojnosti in odgovornosti po tem pravilniku.

## 5. Oseba, pristojna za obravnavo pritožb

### 9. člen

Oseba, pristojna za obravnavo pritožb (v nadaljevanju: pristojna oseba) ima naslednje naloge:

- odloča, ali gre za pritožbo v smislu tega pravilnika,
- vnaša podatke o pritožbi v elektronski register pritožb,
- posreduje pritožbo pritožbeni komisiji,
- nadzira upoštevanje rokov za odgovor na pritožbo,
- skrbi za pošteno, hitro, uspešno in učinkovito obdelavo pritožb,
- vnaša podatke o zaključenem pritožbenem postopku v elektronski register pritožb, ter
- po potrebi izdelava poročila za pristojna področja v zavarovalnici.

## 6. Pritožbeni organi in njegova sestava

### 10. člen

Za obravnavanje in odločitve v zvezi s pritožbami je pristojna pritožbena komisija. Pritožbeno komisijo se imenuje s sklepom uprave, pri čemer se imenujejo tudi nadomestni člani za primer odsotnosti katerega od imenovanih članov. V primeru odsotnosti katerega izmed članov komisije, lahko v nujnih zadevah le-ta odloča tudi v nepopolni sestavi.

Pritožbena komisija zavarovalnice je sestavljena iz najmanj treh in največ petih članov, ki jo sestavljajo predsednik in člani. Pritožbeno komisijo sestavlja vsaj en član s področja zavarovalne tehnike in član s pravnim znanjem. Pritožbeno komisijo sestavlja vsaj en član s strokovnega oziroma delovnega področja, na katerega se ravnanje ali odločitev nanaša.

## 7. Oblika in vsebina pritožbe

### 11. člen

Stranka lahko svojo pritožbo poda v pisni obliki. Kot pisne se štejejo pritožbe, ki so poslane na naslov zavarovalnice ali na naslov njenih posameznih organizacijskih enot, po elektronski pošti, preko kontaktnega centra zavarovalnice ali ustno na zapisnik pri zavarovalnici.

### 12. člen

Pritožbe, ki so bile vložene pri Slovenskem zavarovalnem združenju (v nadaljevanju: SZZ) ali pri Agenciji za zavarovalni nadzor in nato posredovane na zavarovalnico, se obravnavajo enako, kot če bi bile vložene neposredno pri zavarovalnici.

### 13. člen

Stranke lahko podajo izjavo o nezadovoljstvu tudi osebno na sedežu zavarovalnice oziroma na sestankih, ki jih organizira zavarovalnica s svojim poslovnimi partnerji ali po telefonu.

Na tovrstne izjave strank odgovori zaposleni v zavarovalnici, ki je ustno izjavo stranke prejel. Zaposleni si je dolžan prizadevati, da stranki poda ustrezen ustni odgovor ter jo opozori na njeno pravico, tj. da v kolikor s podanim ustnim odgovorom stranka ni zadovoljna, lahko zahteva, da se njeno ustno podano izjavo o nezadovoljstvu zapiše na zapisnik, s čimer se podana izjava o nezadovoljstvu šteje za pritožbo v skladu z določili tega pravilnika in se jo v nadaljevanju obravnava po v tem pravilniku določenem postopku.

### 14. člen

Na pritožbo stranke mora biti vselej podan odgovor v pisni obliki in vročen po priporočeni pošti oziroma na izrecno zahtevo stranke na njen elektronski naslov.

### 15. člen

Pisna pritožba mora biti razumljiva in popolna ter mora vsebovati:

- ime in priimek stranke,
- naslov stranke,
- pritožbeni razlog, ter
- podpis stranke, ki vlaga pritožbo (razen v primeru pritožb, vloženi po elektronski pošti).

## 16. člen

Kot pritožba se ne štejejo:

- zahtevki glede obravnave škode, reklamacije (zahtevki za odpravo strokovne ali računske napake v določeni zavarovalni pogodbi), enostavne zahteve za izvedbo pogodbe, informacije ali pojasnila, ter prošnje, ki sodijo v redni postopek obravnave v zvezi z zavarovalno pogodbo;
- pritožbe v zvezi z dejavnostmi izven registriranih dejavnosti in pristojnosti zavarovalnice (lahko pa se zavarovalnica nanje vseeno odzove, pojasni svoje stališče ter, kadar je to mogoče in primerno, podatke posreduje instituciji, ki je za takšne pritožbe pristojna);
- pritožbe, ki predstavljajo pobudo za začetek postopka za izvensodno rešitev spora, ki ga pritožnik (potrošnik) sproži preko Mediacijskega centra SZZ (v nadaljevanju: MC), kot registriranega izvajalca za reševanje potrošniških sporov po določbah Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov. Reševanje omenjenih pritožb oziroma pobude je v pristojnosti MC.

## 17. člen

Stranka sama nosi morebitne stroške svojega pravnega svetovanja in zastopanja, ki ji nastanejo z udeležbo v pritožbenem postopku.

## 8. Rok za vložitev pritožbe

## 18. člen

Stranka je dolžna pritožbo podati najkasneje v roku 15 dni po opravljeni storitvi ali po prejemu pisne odločitve s strani zavarovalnice, s katero se delno ali v celoti ne strinja.

## 9. Obravnava pritožbe

## 19. člen

Po prejemu vloge pristojna oseba najprej ugotovi, ali prejeta vloga ustreza pritožbi v smislu tega pravilnika. Če ne gre za pritožbo po tem pravilniku, ustavi pritožbeni postopek, zavrže vlogo in o tem obvesti stranko.

Če pristojna oseba ugotovi, da gre za pritožbo po tem pravilniku, jo vnese v elektronski register pritožb.

Če pritožba ni razumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin oziroma zadostnih dokazov, da bi se lahko obravnavala, pristojna oseba pozove stranko, da jo popravi oziroma dopolni v roku 15 dni od prejema



poziva, tako da bo primerna za obravnavo. Stranko se v zahtevi za dopolnitev na jasen in razumljiv način opozori, da se bo v nasprotnem primeru pritožba zavrgla oziroma obravnavala na podlagi zbranih dejstev in dokazov. Zahteva za dopolnitev se pošlje s priporočeno pošto.

Anonimnih pritožb pritožbena komisija ne obravnava, ampak z njimi pristojna oseba seznanj delovno področje, na katerega se takšna pritožba nanaša.

## 10. Evidentiranje pritožb

### 20. člen

Vse pisne pritožbe, ki jih zavarovalnica prejme neposredno od stranke, se evidentirajo med prejeto pošto. Pritožbo prejme pristojna oseba področja/oddelka v zavarovalnici, ali vodja področja/oddelka zavarovalnice, ki je glede na vsebino, pristojen za njeno reševanje.

V kolikor zaposleni zavarovalnice prejme pritožbo po elektronski pošti ali neposredno od stranke, jo je dolžan takoj posredovati svojemu neposredno nadrejenemu oziroma vodji področja/oddelka zavarovalnice, ki je glede na vsebino, pristojen za njeno reševanje ali pristojni osebi.

Vse pisno prejete pritožbe se hkrati beležijo v registru pritožb, ki se vodi na posebnem elektronskem direktoriju zavarovalnice (v nadaljevanju: Register pritožb). Za vpis posamezne pritožbe v Register pritožb je zadolžena pristojna oseba.

V Register pritožb se vpišejo naslednji podatki:

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

## 11. Rok za odločitev v pritožbi

### 21. člen

Rok za končno odločitev o pritožbi in posredovanje odgovora na pritožbo je 30 dni od prejema popolne pritožbe. V kolikor zaradi izvajanja dokazov ali drugih utemeljenih razlogov pritožbena komisija ne more odločiti v navedenem roku, mora stranko obvestiti o vzrokih zamude in o predvidenem datumu zaključka postopka.

## 12. Postopek reševanja pritožb

### 22. člen

Pritožbena komisija je pri reševanju pritožb samostojna in neodvisna ter odloča skladno z zakonskimi predpisi, zavarovalnimi pogoji in ceniki, kodeksom, dobro zavarovalno prakso ter skladno z akti, navedenimi v uvodnih določbah pravilnika. Pritožbena komisija si prizadeva za doseg dokončne rešitve pritožbe, pri čemer upošteva tudi moralna in etična načela.

### 23. člen

Pritožbena komisija odloča s konsenzom, če tega ni, pa z navadno večino.

V primeru konflikta nasprotij interesov se mora član pritožbene komisije izločiti iz odločanja.

### 24. člen

Za pripravo posameznega sklepa je odgovoren tisti član pritožbene komisije, ki pokriva področje, na katerega se pritožba in sklep nanašata.

### 25. člen

Sklepi pritožbene komisije se posredujejo strankam in po potrebi delovnemu področju, v pristojnost katerega sodi sporna zadeva, pri čemer je odločitev pritožbene komisije za delovno področje zavezujoča in jo je ta dolžan izvršiti.

Delovna področja zavarovalnice oziroma njene organizacijske enote so dolžne pritožbeni komisiji zagotoviti pomoč za nemoten potek njenega dela.

## 13. Dodatna pojasnila in navzočnost strokovnjakov

### 26. člen

Pred sejo pristojna oseba ozirom druga oseba, v čigar delovno področje sodi zadevna pritožba, priskrbi dodatne informacije, ki so potrebne za rešitev pritožbe, v kolikor le-te niso vsebovane že v pritožbi ali škodnem spisu.

V zahtevnejših primerih, ko so za odločanje potrebna posebna strokovna znanja (npr. izvedenec medicinske stroke), lahko predsednik na sejo pritožbene komisije povabi tudi druge strokovnjake (npr. zdravnika-cenzorja) ali pa si pred sejo pridobi njihovo strokovno mnenje.

V kolikor je potrebna dodatna razjasnitev dejanskih okoliščin v zvezi s pritožbo, lahko predsednik pritožbene komisije zahteva tudi pisno izjavo ali ustna pojasnila od posameznih zaposlenih ali pogodbenih sodelavcev zavarovalnice, ki razpolagajo s podatki, pomembnimi za odločitev.

## 14. Dodatna pojasnila in navzočnost stranke

### 27. člen

Kadar je za ugotovitev dejanskega stanja potrebna izjava stranke, ki je podala pritožbo, lahko pritožbena komisija od nje zahteva dodatno dokumentacijo ali pojasnila.

Če je glede na dejanske okoliščine konkretne pritožbe to smotrno, sme predsednik pritožbene komisije na sejo povabiti tudi stranko in morebitne priče. Stranki oziroma njenemu pooblaščenцу mora biti vabilo vročeno najmanj 8 dni pred sejo pritožbene komisije.

V kolikor se stranka ali njen pooblaščenec ne odzove na pravilno vročeno vabilo ali le-tega ne prevzameta, pritožbena komisija primer obravnava brez zahtevane izjave stranke.

Stroške prihoda na razgovor krije stranka sama, na kar jo je potrebno izrecno opozoriti v vabilu.

## 15. Končna odločitev

### 28. člen

Pritožbena komisija o pritožbah strank sprejme naslednje odločitve:

- pritožbo zavrže v primeru, ko niso podani pogoji za njeno obravnavanje,
- pritožbo zavrne kot neutemeljeno,

- pritožbi delno ali v celoti ugodi,
- pritožbeni postopek ustavi v primeru, ko je pritožba umaknjena,
- drugo (npr. pojasnilo, predlog za sporazumno rešitev ipd.).

Po zaključku pritožbenega postopka mora pristojna oseba odločitev v zvezi s pritožbo vnesti v Register pritožb, tako da navede naslednje podatke:

- odločitev v zvezi s pritožbo,
- povzetek utemeljitve (z navedbo glavnih ugotovitev pritožbene komisije – razlog pritožbe),
- datum odgovora na pritožbo.

## 16. Zapisnik pritožbene komisije

### 29. člen

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

Zapisnik vsebuje najmanj naslednje informacije:

- imena članov in predsednika pritožbene komisije,
- morebitno navzočnost stranke in prič ter njihove izjave,
- datum zasedanja pritožbene komisije.

## 17. O stranki in njegova vsebina

### 30. člen

Odgovor pritožbene komisije se izda v pisni obliki in vsebuje:

- označbo sporne zadeve,
- uvod,
- izrek,
- utemeljitev, ki vsebuje kratek povzetek dejstev oziroma zahtevkov strank ter zlasti obrazložitvev, iz katere izhaja na podlagi katerih dejstev temelji odločitev pritožbene komisije,
- pravni pouk o možnosti pritožbe zoper odločitev pritožbene komisije pri Varuhu dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu, ki deluje v okviru SZZ (splošne pritožbe) oziroma o možnosti pritožbe zoper odločitev pritožbene komisije pri Mediacijskem centru pri SZZ (vsebinske pritožbe) ali o sprožitvi sodnega spora.

Predsednik pritožbene komisije podpiše odgovor pritožbene komisije.

#### 31. člen

Odgovor pritožbene komisije se stranki vroči po priporočeni pošti. Zoper Odgovor pritožbene komisije ni možna pritožba. Izjemoma se lahko v primeru prejema nove pritožbe, če ta vsebuje nova dejstva in dokaze, primer obravnava ponovno.

## 18. Analiza pritožb

#### 32. člen

Z namenom izboljšanja poslovanja zavarovalnice se podatki pritožbe pregledajo, analizirajo ter se ugotovijo pglavitni vzroki pritožb.

Pritožbena komisija enkrat letno analizira sporna razmerja ter njihove pojavne oblike in vzroke za njihov nastanek ter najkasneje do 31. 3. tekočega leta za preteklo koledarsko leto izdela poročilo o delu, pritožbenih razlogih, trendih itd. ter s poročilom seznanj upravo, področje Skladnosti, področje Upravljanja tveganj ter Odbor za produkte. V primeru ugotovljenih ponavljajočih se vzorcev pritožb ali dejstva, da pritožbe izvirajo iz napačne razlage zavarovalnih podlag, pritožbena komisija obvesti tudi vodje posameznih organizacijskih enot v katere delovno področje sodijo ugotovitve pritožbene komisije.

Pritožbena komisija na podlagi opravljene analize poda upravi in vodjem organizacijskih enot predloge za izboljšavo, usmeritve, priporočila za odpravo vzrokov pritožb ter izboljšanje poslovanja nasploh.

## 19. Seznanitev strank s pravili internega pritožbenega postopka

#### 33. člen

Zavarovalnica mora skrbeti, da so stranke seznanjene z obstojem in pravili internega pritožbenega postopka. Pravilnik o načinu reševanja pritožb strank je tako vsem strankam dostopen na spletni strani zavarovalnice: [www.merkur-zav.si](http://www.merkur-zav.si), na sedežu zavarovalnice v Ljubljani ter v vseh enotah poslovne mreže zavarovalnice namenjenih poslovanju s strankami.

Če stranka pisno zahteva vročitev pravilnika, ji ga je zavarovalnica dolžna, v kopiji ali preko elektronske pošte, vročiti v roku 8 dni od prejema zahteve.

O možnosti pritožbe z zvezi z zavarovalnimi primeri (v zvezi s sklepanjem in izvajanjem zavarovalnih storitev, obdelavo zavarovanj, odkupi zavarovalnih pogodb, reševanjem škodnih primerov,..) so stranke seznanjene preko splošnih zavarovalnih pogojev.

## 20. Prehodne in končne določbe

### 34. člen

Pravilnik prične veljati naslednji dan po sprejetju s strani uprave zavarovalnice. Za njegovo spremembo ali dopolnitev je pristojna uprava zavarovalnice.

### 35. člen

Pritožbe, ki jih zavarovalnica prejme do uveljavitve dopolnitev in sprememb Pravilnika o načinu reševanja pritožb strank z dne 9. 11. 2017, se rešujejo na podlagi Pravilnika o načinu reševanja pritožb strank z dne 9. 11. 2017.

dr. Johann Oswald  
član uprave

dr. Martin Stihsen  
predsednik uprave

