

Vodstvo zavarovalno zastopniških družb skupine Proficio Group<sup>1</sup> je na podlagi določil 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Ur. l. RS, št. 93/2015, v nadaljevanju: ZZavar-1) sprejelo

## PRAVILNIK

## O NOTRANJEM POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB

<sup>1</sup> Zavarovalno zastopniške družbe skupine Proficio Group so naslednje družbe:

- PROFICIO PS d.o.o., Ul. Vita Kraigherja 3, 2000 Maribor, DŠ: 69086648;
- PROFICIO BIT d.o.o., Ul. Vita Kraigherja 3, 2000 Maribor, DŠ: 44605072;
- PROFICIO DOM d.o.o., Ul. Vita Kraigherja 3, 2000 Maribor, DŠ: 28381629.

Verzija	Veljavno od	Dokument	Izdelal	Odobril	Stran
1	1. 6. 2017	OP 75.30.03	V. Rožanc, Z. Markovič	S. Gogala	1/7

## I. SPLOŠNE DOLOČBE

### 1. člen (vsebina pravilnika)

Ta Pravilnik o notranjem postopku reševanja pritožb (v nadaljevanju: pravilnik) ureja notranji (interni) pritožbeni postopek o reševanju splošnih in vsebinskih pritožb v zavarovalno zastopniških družbah PROFICIO PS d.o.o., PROFICIO BIT d.o.o. in PROFICIO DOM d.o.o., ki so združene v skupino Proficio Group. Za vse družbe Skupine Proficio Group vodi pritožbene postopke družba PROFICIO PS.

### 2. člen (načela pritožbenega postopka)

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.

### 3. (pomen izrazov)

Izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo naslednji pomen:

- pritožba je izjava stranke o nezadovoljstvu z ravnanjem ali odločitvijo zavarovalno zastopniške družbe v zvezi s storitvijo zavarovalnega zastopanja, ki je bila opravljena;
- splošna pritožba je pritožba stranke, ki se nanaša na domnevno neprimeren odnos zastopnika ali druge osebe do stranke oziroma na njegovo domnevno nepravilno ali nestrokovno ravnanje, pri čemer ne gre za vsebinsko pritožbo;
- vsebinska pritožba je pritožba, ki se nanaša na samo vsebino sklenjene zavarovalne pogodbe oziroma na medsebojno izpolnjevanje pravic in obveznosti iz zavarovalnega ali odškodninskega razmerja med stranko in zavarovalnico. Takšne pritožbe zavarovalno zastopniška družba ne obravnava, temveč stranko napoti na podajo pritožbe pri posamezni zavarovalnici;
- pritožbena komisija je tričlanska komisija, ki jo sestavljajo zaposleni oziroma pooblašcene osebe<sup>2</sup> družbe PROFICIO PS d.o.o., ki so imenovane za reševanje pritožb strank;
- stranka (pritožnik) je lahko zavarovalec, zavarovanec ali drugi upravičenec iz zavarovanj, ki je upravičena podati pritožbo oziroma ima interes v podaji pritožbe. Splošno pritožbo lahko poda tudi potencialna stranka, pri kateri je zavarovalni zastopnik opravljal storitve zavarovalnega zastopanja, vendar do sklenitve

<sup>2</sup> V pravilniku uporabljeni izrazi za osebe so zapisani v moški slovnični obliki kot nevtralni za ženski in moški spol.

Verzija	Veljavno od	Dokument	Izdelal	Odobril	Stran
1	1. 6. 2017	OP 75.30.03	V. Rožanc, Z. Markovič	S. Gogala	2/7

zavarovalne pogodbe ni prišlo. Vse ostale osebe do podaje pritožbe pri zavarovalno zastopniški družbi niso upravičene.

- odgovorna oseba je oseba, ki je pristojna za posamezno dejanje oziroma aktivnost v okviru postopka reševanja pritožb, skladno s tem pravilnikom.

## II. NAČIN PODAJE PRITOŽBE, PRISTOJNOST ZA REŠEVANJE PRITOŽBE TER EVIDENTIRANJE PRITOŽBE

### 4. člen

#### (način podaje oz. prejema pritožbe)

Zavarovalca se pred predstavitvijo zavarovanja ter sklenitvijo zavarovalne pogodbe in, če je treba, tudi pri poznejših spremembah in dopolnitvah zavarovalne pogodbe, obvesti o možnosti podaje pritožbe na el. naslov [pritozbe@proficio.si](mailto:pritozbe@proficio.si).

Obvestilo o internem pritožbenem postopku se objavi tudi na spletni strani družb skupine Proficio Group [www.proficio.si](http://www.proficio.si).

Enako kot pritožbe, prejete na naveden el. naslov, se obravnavajo morebitne pisne pritožbe, prejete po pošti na naslov katere od družb skupine Proficio Group ter pritožbe, prejete na drug el. naslov posamezne družbe.

Kot pritožba skladno s tem pravilnikom se šteje tudi pritožba stranke, poslana na posamezno zavarovalnico, ki se nanaša na ravnanje katere posamezne družbe skupine Proficio Group oziroma njenega zastopnika, ter ki jo zavarovalnica posamezni družbi skupine Proficio Group pošlje v reševanje oziroma od družbe zahteva pojasnila.

Ob morebitni ustni pritožbi stranke (neposredno ali tel. klic) se stranko prosi, da pritožbo zaradi lažjega reševanja poda pisno, v kolikor tega ne želi, pa se obravnava njeno ustno pritožbo.

Ob sprejemu pritožbe se le-to nemudoma preda odgovori osebi v reševanje in se vodi skladno s tem pravilnikom.

Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, odgovorna oseba PROFICIO PS pozove stranko, da v roku 15 dni pritožbo popravi ali dopolni, tako da bo primerna za obravnavo. Če stranka pritožbe ustrezno ne popravi v 15 dneh, se pritožba šteje za umaknjeno, na kar se stranko v pozivu opozori.

### 5. člen

#### (vsebina pritožbe)

Pritožba mora vsebovati vsaj naslednje podatke:

- ime in priimek pritožnika,
- kontaktni podatki pritožnika,
- navedba osebe / oddelka / zavarovalno zastopniške družbe, zoper ravnanje katere se vlaga pritožba,
- vsebina pritožbe,

Verzija	Veljavno od	Dokument	Izdelal	Odobril	Stran
1	1. 6. 2017	OP 75.30.03	V. Rožanc, Z. Markovič	S. Gogača	3/7

- zavarovalna polica (če je bila sklenjena), v zvezi s katero se podaja pritožba,
- podpis pritožnika in datum podpisa.

## 6. člen (evidentiranje pritožb)

Vsaka prejeta pritožba se takoj (še v istem dnevu) registrira v elektronsko evidenco pritožb pri družbi PROFICIO PS, ki se vodi ločeno za posamezne družbe skupine Proficio Group. Za evidentiranje pritožb je zadolžen vodja CO, pri tem pa mu lahko pomaga asistent CO.

Pritožbe se registrirajo tako, da se v elektronsko evidenco pritožb zabeležijo vsi podatki, ki so potrebni za identifikacijo in reševanje pritožbe, npr.: oblika pritožbe (pisna, ustna,...), datum prejema, datum vnosa ter datum in način rešitve pritožbe, podatki o pritožniku, področje, na katerega se pritožba nanaša, kratka vsebina pritožbe, zavarovalna vrsta in oseba, na ravnanje katere se pritožba nanaša.

Odgovorna oseba oziroma je dolžna pritožnika obvestiti o prejemu pritožbe v roku 8 delovnih dni od prejema pritožbe pri zavarovalno zastopniški družbi, razen če se v tem roku pritožbeni postopek že zaključi in je bil pritožnik obveščen v okviru tega.

## 7. člen (pritožbeni spis)

Ob registraciji pritožbe se odpre pritožbeni spis in izdela ovitek spisa. V pritožbenem spisu se sproti shranjuje vsa dokumentacija v zvezi z reševanjem pritožbe ter se vodi seznam pritožbene dokumentacije.

Pritožbeni spis se hrani v Centru odličnosti, za vodenje pritožbenih spisov je odgovoren vodja Centra odličnosti.

Posebni pritožbeni spis se ne odpre, če se pritožbeni postopek vodi v okviru nekega drugega postopka, ki že vsebuje spis z identifikacijsko številko, vendar mora biti tudi v tem primeru pritožbena dokumentacija jasno označena, urejena in ločena od dokumentacije drugega postopka.

## 8. člen (pristojnost in odgovornost za reševanje pritožb)

Odgovornost za pravočasno reševanje pritožb na obeh stopnjah ter za pozivanje vključenih v pritožbeni postopek, da se ti pravočasno odzovejo, nosi vodja CO.

Za reševanje pritožb po tem pravilniku je vzpostavljen dvostopenjski interni postopek reševanja pritožb.

1. Na prvi stopnji pritožbe rešuje oddelek 'Center odličnosti' družbe PROFICIO PS, pri čemer mora biti postopek na prvi stopnji zaključen v 14 dneh.

V okviru postopka na prvi stopnji reševanje pritožb poteka na naslednji način:

- asistent Centra Odličnosti (v nadaljevanju: asistent CO) sprejme pritožbo in jo zabeleži,

Verzija	Veljavno od	Dokument	Izdela	Odobril	Stran
1	1. 6. 2017	OP 75.30.03	V. Rožanc, Z. Markovič	S. Gogala	4/7

- asistent in vodja Centra odličnosti (v nadaljevanju: vodja CO) poskrbita, da se s strani stranke pridobijo vsi potrebni podatki za reševanje njene pritožbe,
  - asistent CO po potrebi in ob sodelovanju z vodjo CO komunicira z zastopnikom, na katerega se pritožba nanaša, začne z njim reševati pritožbo ter od njega priskrbi potrebna pojasnila,
  - asistent CO po potrebi in ob sodelovanju z vodjo CO kontaktira stranko in/ali zavarovalnico,
  - asistent CO ob sodelovanju z vodjo CO pripravi odgovor za stranko in / ali zavarovalnico ter ga pošlje - v primeru pritožbe, prejete po pošti, se odgovor pošlje po pošti, v primeru pritožbe, prejete po el. pošti, pa se odgovor pošlje po el. pošti. V tej fazi postopka CO po potrebi in oceni vodje VO vključi pravno službo. Pisni odgovor, poslan stranki, mora vsebovati pravni pouk o pravici do pritožbe v 15 dneh od prejema.
2. Na drugi stopnji se pritožbe rešujejo v pravni službi družbe PROFICIO PS ter po potrebi pred 3-člansko komisijo družbe PROFICIO PS.

V kolikor se posamezna pritožba ne zaključi v okviru reševanja postopka na prvi stopnji ter stranka in / ali zavarovalnica nadaljuje s pritožbenim postopkom, se le-ta rešuje v pravni službi PROFICIO PS in poteka na naslednji način:

- pravnik (strokovni sodelavec za zavarovalnopravne posle) pregleda dotedanje reševanje pritožbe, obravnava pritožbo in po potrebi kontaktira stranko in / ali zavarovalnico ter po potrebi poda dodatna pojasnila oziroma pošlje odgovor stranki in / ali zavarovalnici, kar mora biti storjeno v 8 dneh od prejema pritožbe na drugi stopnji,
- pravnik (strokovni sodelavec za zavarovalnopravne posle) glede na vsebino in kompleksnost pritožbe odloči, ali bo pritožbo reševala pravna služba ali bo za reševanje pritožbe oblikovala pritožbena komisija - ta postopek je podrobneje pojasnjen v nadaljevanju. V primeru reševanja pritožbe v pravni službi, lahko le-to reši sama odgovorna oseba (načeloma je to strokovni sodelavec za zavarovalnopravne posle) oziroma oseba, ki jo ta za to pooblasti. Določbe tega pravilnika, ki se nanašajo na reševanje pritožbe pred pritožbeno komisijo, smiselno veljajo tudi za reševanje pritožbe v pravni službi.

## 8. člen

### (reševanje pritožbe pred pritožbeno komisijo)

Pravnik (strokovni sodelavec za zavarovalnopravne posle) pripravi vse potrebno za končno obravnavo pritožbe pred pritožbeno komisijo. Pritožbeno komisijo sestavljajo trije člani; to so predstavnik pravne službe, 'direktor prodaje' ter predsednik komisije - direktor družbe oziroma s strani direktorja pooblaščen oseba.

Če pri posameznemu članu komisije obstajajo razlogi, zaradi katerih ne bi bil zmožen objektivne presoje (npr. pritožba je podana zoper njegovo ravnanje ali je sicer osebno vpleten v pritožbeno zadevo, osebno poznanstvo s pritožnikom,...), direktor družbe tega člana izloči in določi drugega člana pritožbenega postopka. Drugega člana komisije direktor

Verzija	Veljavno od	Dokument	Izdelal	Odobril	Stran
1	1. 6. 2017	OP 75.30.03	V. Rožanc, Z. Markovič	S. Gogača	5/7

družbe tudi v primeru daljše predvidene odsotnosti člana, da se zagotovi pravočasno reševanje pritožbe.

Komisija obravnava pritožbo praviloma na seji članov pritožbene komisije, izjemoma lahko tudi korespondenčno. Komisija po potrebi opravi zagovor zastopnika, na katerega se povabi tudi morebitnega mentorja zastopnika oz. strukturno višje uvrščenega zastopnika, ter o tem pripravi zapisnik. Pritožbena komisija mora obravnavati vse dokaze in ugotoviti vsa dejstva, ki so pomembna za odločitev v zadevi. V ta namen lahko od stranke zahteva dodatno dokumentacijo ali pojasnila, če je to potrebno za ugotovitev okoliščin, ki so pomembne za odločitev. Pisna pojasnila oziroma strokovna mnenja lahko pritožbena komisija zahteva tudi od posameznih oseb oziroma pristojnih služb pri zavarovalno zastopniški družbi.

Na podlagi obravnave pritožbe zagovora se komisija odloči o končni rešitvi pritožbe, o obvestilu za stranko in / ali ter o izreku morebitnih ukrepov zoper zastopnika, skladno z internim aktom družbe, v katerem so obravnavane kršitve zastopnikov.

Odločitev o pritožbi mora pritožbena komisija sprejeti in pritožnika o tem obvestiti najkasneje v 8 dneh po prejemu popolne pritožbe na drugi stopnji. V nasprotnem primeru se pritožnika v navedenem roku pisno obvesti o razlogih za zamudo. Odločitev pritožbene komisije mora biti jasna in napisana na razumljiv način. Vsebovati mora uvod, kratek povzetek dejanskih ugotovitev in zahtevkov strank, navedbo in obrazložitev dejstev in predpisov, na katere je pritožbena komisija oprla svojo odločitev, in pravni pouk. Odločitev pritožbene komisije podpiše predsednik pritožbene komisije.

Odločitev pritožbene komisije mora biti stranki posredovana v pisni obliki s priporočeno pošto ali izjemoma preko elektronske pošte, v kolikor stranka ne bi zagotovila vseh kontaktnih podatkov.

Po končanem pritožbenem postopku se zapisnik in odločitev pritožbene komisije evidentirata v elektronsko evidenco pritožb ter se zaključi postopek v elektronski evidenci pritožb.

Zoper odločitev pritožbene komisije ni pritožbe.

## 9. člen (dolžnost obveščanja)

Na zahtevo pritožnika pravnik (strokovni sodelavec za zavarovalnopravne posle) obvesti pritožnika o stanju postopka reševanja njegove pritožbe.

Pritožbena komisija je dolžna pristojnega direktorja nemudoma seznaniti o pritožbi, pri kateri se lahko pričakuje večja škoda ali večja nepravilnost ravnanja ali odločitve oziroma pri kateri obstaja sum, da je prišlo do hujše nepravilnosti ali goljufije zastopnika ali druge osebe pri opravljanju dejavnosti zavarovalnega zastopanja.

### III. SPREMLJANJE PRITOŽB IN SKLADNOSTI PROCESA S TEM PRAVILNIKOM TER POROČANJE

#### 10. člen

Odgovorna oseba - vodja CO na podlagi navodil pripravlja poročila o statistiki in analizi pritožb. Redna analiza se opravlja z namenom ugotovitve in odprave kakršne koli

Verzija	Veljavno od	Dokument	Izdelal	Odobril	Stran
1	1. 6. 2017	OP 75.30.03	V. Rožanc, Z. Markovič	S. Gogala	6/7

ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitnih pravnih in operativnih tveganj. Ugotavljajo se temeljni vzroki pritožb, preučitev, ali ti vzroki vplivajo tudi na druge postopke, tudi tiste, ki niso neposredno predmet pritožbe.

Izsledke poročil obravnava pristojna služba z vidika tveganj nepoštenih poslovnih praks, kršitev notranjih aktov posamezne zavarovalno zastopniške družbe, Zavarovalnega Kodeksa ali drugih neskladnosti in predlaga ustrezne ukrepe.

Zbirno poročilo o pritožbah predstavlja osnovo za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke, ustvarjanje zadovoljstva in zaupanja.

## IV. KONČNA DOLOČBA


### 11. člen

Ta pravilnik začne veljati in se uporablja od 1. 6. 2017 dalje.

Maribor, 22. 5. 2017

PROFICIO PS d.o.o.

Sonja Gogala, pooblaščenka<sup>2</sup>

 **Proficiops**  
PREMOŽENJSKO SVETOVANJE 360°


PROFICIO BIT d.o.o

Sonja Gogala, pooblaščenka

 **PROFICIOBIT**<sup>2</sup>  
(ŽIVI IENIF NA VARNIH TEMELJIH)

PROFICIO DOM d.o.o.

Sonja Gogala, pooblaščenka

 **PROFICIO DOM**<sup>2</sup>  
(TUO VASE PRAVILNOSTI POTREBUJE VARNOST)

Verzija	Veljavno od	Dokument	Izdelal	Odobril	Stran
1	1. 6. 2017	OP 75.30.03	V. Rožanc, Z. Markovič	S. Gogala	7/7