

Pravilnik o reševanju pritožb zavarovalnih primerov

Na podlagi 43. člena statuta Vzajemne zdravstvene zavarovalnice, d.v.z., je uprava Vzajemne, zdravstvene zavarovalnice, d.v.z. (v nadaljevanju: Vzajemna), na svoji 57. seji dne 4. 9. 2013 sprejela

1. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Pravilnik o reševanju pritožb zavarovalnih primerov (v nadaljevanju: pravilnik) se sprejema z namenom uskladitve z evropskimi smernicami na področju politike upravljanja s pritožbami zavarovalcev in zavarovancev zoper zavarovalnice in Zavarovalnim kodeksom ter posledično z namenom večje zaščite zavarovalcev in zavarovancev pri poslovanju z Vzajemno.

Pravilnik ureja postopek reševanja pritožb, ki jih lahko vlagajo zavarovalci in zavarovanci (v nadaljevanju: stranka), ki imajo z Vzajemno sklenjeno zavarovalno pogodbo, in se nanašajo na sklepanje in izvrševanje zavarovalnih pogodb ter na domnevno neprimeren odnos delavcev Vzajemne do strank pri izvajanju zavarovalnih in drugih poslov.

Pravilnik ureja tudi postopek evidentiranja pritožb, notranji nadzor in poročanje o upravljanju s pritožbami na Vzajemni.

2. člen

Stranka pri zavarovalnici lahko vloži reklamacijo ali/in pritožbo.

Pritožba je izjava o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na zavarovalnico, in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena. Kot pritožba se lahko šteje izjava stranke, ki se nanaša zlasti na:

- sprejem v zavarovanje,
 - povračilo premij,
 - predčasna prekinitvev pogodbe za zavarovanje,
 - višina izplačane zavarovalnine,
 - zavrnitev izplačila zavarovalnine.
- druge izjave o nezadovoljstvu strank, ki po vsebini in formi ustrezajo opredelitvi pritožbe.

Reklamacija je konkretna izjava / zahteva po izboljšavi, ki ni kompleksna in je hitro rešljiva. Kot reklamacija se štejejo predvsem naslednje izjave oziroma zahteve: zahteva po dodatnih informacijah oz. dodatnih pojasnilih, prošnja za pregled določenih zadev (tudi prošnja oziroma zahteva za posredovanje podatkov o uporabi osebnih podatkov posameznika), ki jo stranka naslovi na zavarovalnico.

Stranka lahko reklamacijo oziroma pritožbo vloži pisno, ustno na zapisnik ali po elektronski pošti.

Pritožba mora vsebovati vsaj ime, priimek in naslov pritožnika, razlog pritožbe ter podpis pritožnika.

2. PRITOŽBENI ORGAN

3. člen

V skladu s tem pravilnikom poteka reševanje pritožbe stranke na dveh stopnjah, in sicer:

- na prvi stopnji obravnava pritožbe odgovorna oseba v skladu z drugim odstavkom 5. člena tega pravilnika;
- na drugi stopnji o pritožbah odloča komisija v skladu s tem pravilnikom.

4. člen

Odgovorna oseba na prvi stopnji oziroma komisija na drugi stopnji je pri reševanju pritožbe po tem pravilniku samostojna in neodvisna ter odloča v skladu z zakonu, ki ureja obligacijska razmerja, v skladu z zakonom, ki ureja zavarovalništvo ter v skladu z drugimi predpisi s področja zavarovalništva in internimi akti Vzajemne.

3. PRITOŽBENI POSTOPEK

3.1. Reševanje pritožbe na prvi stopnji

5. člen

Pritožba se na prvi stopnji rešuje tam, kjer je pritožbeni primer nastal, in sicer na poslovni enoti oziroma pri pristojni službi ali sektorju na centrali Vzajemne.

V skladu s prvim odstavkom tega člena so odgovorne osebe za reševanje pritožb na prvi stopnji:

- na poslovni enoti Vzajemne – delavec, ki ga direktor poslovne enote s posebnim pooblastilom pooblasti za reševanje pritožb po tem pravilniku;



-na centrali Vzajemne – delavec, ki ga direktor sektorja oziroma službe, ki pokriva področje na katerega se nanaša pritožba, s posebnim pooblastilom pooblasti za reševanje pritožb po tem pravilniku.

6. člen

Oseba, ki je skladno s tem pravilnikom odgovorna za reševanje pritožbe na prvi stopnji, je dolžna ob prejemu zahtevka za rešitev pritožbe v elektronski register pritožb vnesti vse bistvene podatke o pritožbi, in sicer v skladu s 15. členom tega pravilnika.

Oseba, ki je v skladu s tem pravilnikom odgovorna za reševanje pritožbe na prvi stopnji, je dolžna vestno in pošteno preveriti upravičenost pritožbenih razlogov stranke. Odgovorna oseba mora pritožbo rešiti v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku petnajst (15) dni od dneva prejema pritožbe, razen če je z zakonom drugače določeno. Če odgovorna oseba v navedenem roku zaradi objektivnih razlogov stranki ne bo uspela odgovoriti, je dolžna prekoračitev roka najaviti pisno in navesti vzroke za zamudo.

Odločitev o pritožbi je odgovorna oseba dolžna sporočiti stranki v pisni obliki s priporočeno pošto ter po elektronski pošti, če je tudi pritožbo prejela v tej obliki.

Odgovor mora vsebovati pravni pouk o možnostih nadaljevanja postopka oziroma reševanja pritožbe na drugi stopnji. Odgovorna oseba je dolžna ažurno v elektronski register vnesti odločitev prve stopnje s kratko obrazložitvijo.

3.2. Reševanje pritožbe na drugi stopnji

7. člen

Stranka, ki se ne strinja z rešitvijo pritožbe na prvi stopnji, lahko v roku 8 dni od prejema pisnega odgovora odgovorne osebe na prvi stopnji (v nadaljevanju: prvostopenjska odločitev), vloži pritožbo na komisijo, ki je odgovorna za reševanje pritožbe na drugi stopnji.

Pritožba na komisijo se lahko vloži v pisni obliki, ustno na zapisnik ali po elektronski pošti.

Predsednik komisije je dolžan, ob prejemu zahtevka za rešitev pritožbe, v elektronski register pritožb vnesti vse bistvene podatke o pritožbi, in sicer v skladu s 15. členom tega pravilnika. Prav tako mora od osebe, ki je bila odgovorna za reševanje pritožbe na prvi stopnji, zahtevati vso potrebno dokumentacijo v zvezi s pritožbo.

8. člen

Komisija ima več članov ter predsednika in namestnika.

Člani komisije so lahko delavci služb in sektorjev centrale Vzajemne, pri čemer osebe, ki so odgovorne za reševanje pritožbe na prvi stopnji, ne morejo biti člani komisije. Vsak sektor oziroma služba centrale Vzajemne lahko izmed svojih delavcev predlaga največ 3 člane komisije.

Končna lista članov komisije mora biti oblikovana tako, da jo sestavlja najmanj po en predstavnik vsakega sektorja oziroma službe centrale Vzajemne ter trije predstavniki pravne službe.

Končno listo članov komisije potrdi uprava Vzajemne.

Predsednika in namestnika komisije izmed članov komisije imenuje uprava Vzajemne s sklepom. Predsednik komisije spremlja in usmerja delo komisije, skrbi za strokovnost in zakonitost dela komisije, sestavlja letno poročilo o delu komisije, imenuje senate in opravlja druga opravila, določena s tem pravilnikom. Če je predsednik komisije odsoten ali so podane kakšne druge okoliščine, ki mu onemogočajo opravljanje funkcije, ga nadomešča njegov namestnik.

Mandat članov komisije ter predsednika in namestnika komisije določi uprava Vzajemne ob imenovanju oziroma potrditvi.

9. člen

Za reševanje konkretne pritožbe predsednik komisije določi tričlanski senat, pri čemer se upoštevata področje dela, ki ga pokrivajo posamezni člani komisije, ter vsebina pritožbe, pri čemer mora biti najmanj en član senata pravnik.

Predsednik komisije mora določiti senat za reševanje pritožbe in mu le-to odstopiti najkasneje v dveh delovnih dneh po prejemu pritožbe.

Po prejemu pritožbe člani senata izmed sebe imenujejo predsednika senata in poročevalca.

10. člen

Senat o pritožbi odloči na seji.

Senat je sklepčen in lahko zaseda samo, če so prisotni vsi trije člani senata.



Poročevalec, ki je pritožbo predhodno natančno proučil, na seji predstavi ključno vsebino pritožbe in poda svoje mnenje. Zaradi razjasnitve okoliščin lahko senat na sejo povabi tudi osebo, ki je odločala na prvi stopnji.

Končno odločitev o pritožbi senat sprejme z večino glasov.

Senat lahko odloči oziroma ugotovi:

- da je pritožba prepozna;
- da je pritožba neutemeljena;
- da je pritožba delno ali v celoti utemeljena;

Če senat ugotovi, da je pritožba prepozna ali neutemeljena, pritožbo zavrže oziroma zavrne in potrdi prvostopenjsko odločitev. Če senat ugotovi, da je pritožba delno ali v celoti utemeljena, ustrezno spremeni prvostopenjsko odločitev.

O seji senata se piše zapisnik. Zapisnik vsebuje navedbo sestave senata, trajanje seje, vpogledano dokumentacijo ter sprejete odločitve senata.

11. člen

Odločitev senata se zapiše v odgovoru na pritožbo, ki mora vsebovati obrazložitev in pravni poduk o možnosti nadaljevanja pritožbenega postopka pri pristojnem organu za izvensodno reševanje sporov na področju zavarovalništva.

Odgovor na pritožbo podpiše predsednik senata.

Odgovor na pritožbo mora senat poslati stranki s priporočeno pošiljko najkasneje v roku trideset (30) dni od dneva prejema pritožbe. Ta rok se lahko izjemoma zaradi objektivnih razlogov podaljša, kar je dolžan senat pisno najaviti stranki in navesti vzroke za zamudo.

Odgovor na pritožbo se pošlje v vednost tudi osebi, ki je odločala o pritožbi na prvi stopnji, in predsedniku komisije.

Predsednik komisije je dolžan ažurno v elektronski register vnesti odločitev druge stopnje s kratko obrazložitvijo.

4. NAVZOČNOST STRANKE

12. člen

Organ prve ali druge stopnje lahko zaradi razjasnitve dejanskega stanja v sporni zadevi povabi stranko na razgovor.

Stroške prihoda na razgovor nosi stranka, na kar se stranko v vabilu izrecno opozori.

Če se stranka vabilu na razgovor ni odzvala, lahko pritožbeni organ odloči brez njene navzočnosti.

Če se stranka odzove vabilu na razgovor, ima pravico ustno obrazložiti oziroma dopolniti pritožbo in predlagati rešitev sporne zadeve.

5. DOLŽNOST SEZNANITVE S POSTOPKOM

13. člen

Vzajemna je dolžna seznaniti stranke o pritožbenem postopku, ki ga ureja ta pravilnik. Šteje se, da je stranka seznanjena s pravili pritožbenega postopka, če je pravilnik na voljo stranki na vpogled na vseh poslovnih enotah, zastopstvih ter na centrali Vzajemne.

Ta pravilnik se objavi tudi na spletni strani Vzajemne, in sicer na www.vzajemna.si.

6. EVIDENTIRANJE PRITOŽBE IN POROČANJE TER REDNA ANALIZA PODATKOV O OBRAVNAVANJU PRITOŽB

14. člen

Da bi se zagotovila notranja sledljivost pritožb (redna analiza podatkov o pritožbah z namenom ugotovitve in odprave kakršnekoli ponavljajoče ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja) ter spremljanje nujnih sprememb, dopolnitev in izboljšav na vseh področjih, v katerih se Vzajemna srečuje pri delu in poslovanju z zunanjim okoljem, se uvede elektronski register pritožb zavarovalcev oziroma zavarovancev.

Elektronski register pritožb zavarovalcev oziroma zavarovancev je del elektronskega dokumentnega sistema Vzajemne (v nadaljevanju: EDMS).



15. člen

Elektronski register pritožb mora vsebovati vse potrebne podatke, zlasti pa:

- zaporedno številko pritožbe,
- razlog za pritožbo,
- podatki o pritožniku (ime, priimek, naslov, datum rojstva ali davčna številka),
- datum prejema pritožbe in skrajni rok, v katerem je potrebno pripraviti odgovor na pritožbo,
- datum sprejema odločitve in datum pošiljanja odločitve stranki,
- odločitev in kratka utemeljitev sprejete odločitve,
- produkt z navedbo številke sklepalnega dokumenta ali storitev, na katero se je pritožba nanašala,
- osebo, pristojno za reševanje pritožbe,
- drugo, kar je pomembno za posamezni pritožbeni primer.

Za vnos in ažurnost navedenih podatkov skrbijo osebe, odgovorne za reševanje pritožb, in sicer:

- na prvi stopnji osebe, ki so v skladu s tem pravilnikom odgovorne za reševanje pritožb na prvi stopnji,
- na drugi stopnji predsednik komisije.

16. člen

Evidenco v registru pritožb vodijo na prvi stopnji osebe, ki so v skladu s tem pravilnikom odgovorne za reševanje pritožb na prvi stopnji, predsednik komisije pa vodi evidenco o pritožbah, ki se v skladu s tem pravilnikom rešujejo na drugi stopnji.

O prejetih, obravnavanih in rešenih pritožbah na drugi stopnji predsednik komisije enkrat letno, in sicer najkasneje do konca koledarskega leta, poroča upravi. Poročilo upravi mora vsebovati podatke o številu prejetih pritožb, vsebini pritožb in odločitev ter oceno stanja.

Vzajemna je dolžna na zahtevo Agencije za zavarovalni nadzor le tej posredovati informacije o številu pritožb, produktu ali storitvi, na katero se pritožba nanaša, razlogu pritožbe, pravočasnosti rešitve in utemeljenosti pritožbe.

17. člen

S ciljem celostne obravnave pritožb in systemskega odpravljanja vzrokov za pritožbe se redno (vsaj enkrat letno) analizirajo podatki o obravnavanju pritožb, da bi se ugotovilo in odpravilo kakršnekoli ponavljajoče se ali systemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja.

Za navedeno področje je pristojna organizacijska enota Vzajemne, ki pokriva področje upravljanja tveganj in skladnosti poslovanja, v sodelovanju s skrbniki posameznih tveganj oziroma procesov.

7. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

18. člen

V skladu s tem pravilnikom so odgovorne osebe na prvi stopnji in člani komisije na drugi stopnji odgovorni za pravočasno obravnavo pritožb strank ter za pravočasno posredovanje odgovorov strankam.

Kršitve določb tega pravilnika se obravnavajo v skladu z zakonom, ki ureja delovna razmerja, v skladu z zakoni, ki urejajo odškodninsko odgovornost ter v skladu z internimi akti Vzajemne, ki urejajo odškodninsko in disciplinsko odgovornost.

19. člen

Ta pravilnik je sprejet in začne veljati z dnem, ko ga sprejme uprava Vzajemne.

Z začetkom veljavnosti tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o reševanju pritožb zavarovalnih primerov z dne 4.3.2008, pri čemer velja, da se pravilnik z dne 4.3.2008 uporablja za reševanje pritožb, ki jih Vzajemna prejme do vključno 31.8.2013. Za vse pritožbe, ki jih Vzajemna prejme od vključno 1.9.2013 dalje, se uporablja ta pravilnik. Za pritožbe, prejete v času od 1.9.2013 do začetka veljavnosti tega pravilnika, se vlagatelje na ustrezen način obvesti o pravilniku, ki se bo uporabljal za reševanje njihove pritožbe.

Določbe tega pravilnika, ki se nanašajo na evidentiranje pritožb v elektronskem registru, se začnejo uporabljati z dnem vzpostavitve elektronskega registra.

Ljubljana, 04.09.2013

mag. Katja Jelerčič
članica uprave

mag. Neven Cvitanović
predsednik uprave