



**VARUH
ZDRAVJA**
VZAJEMNA

Na podlagi 43. člena statuta Vzajemne zdravstvene zavarovalnice, d.v.z., je uprava Vzajemne, zdravstvene zavarovalnice, d.v.z. (v nadaljevanju Vzajemna), na svoji 494. seji dne 28. 2. 2023 sprejela

Pravilnik o reševanju pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev

I. Splošne določbe

1. člen

Pravilnik o reševanju pritožb **zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev** (v nadaljevanju pravilnik) se sprejema z namenom uskladitve politike upravljanja s pritožbami zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev z zakonom, ki ureja varstvo potrošnikov, zakonom, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov ter Zavarovalnim kodeksom, s čimer se zagotavlja večja zaščita zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev pri poslovanju z Vzajemno.

Pravilnik ureja postopek reševanja pritožb, ki jih lahko vlagajo zavarovalci, zavarovanci, ki imajo z Vzajemno sklenjeno zavarovalno pogodbo, in upravičenci, katerih upravičenje izhaja iz sklenjene zavarovalne pogodbe (v nadaljevanju stranka), 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.

Postopek reševanja zahtev strank, povezanih z obdelavo osebnih podatkov, ureja in opredeljuje veljavna Politika zasebnosti Vzajemne zdravstvene zavarovalnice, d.v.z..

2. člen

Stranka pri zavarovalnici lahko vloži reklamacijo ali/in pritožbo. Po prejemu reklamacije ali/in pritožbe, se le-ta vedno vnese v elektronski register pritožb.



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 prekinitev pogodbe za zavarovanje,
- višina izplačane zavarovalnine,
- zavrnitev izplačila zavarovalnine.
- druge izjave o nezadovoljstvu strank, ki po vsebini in formi ustrezajo opredelitvi pritožbe.

Reklamacija je reakcija stranke na izvedeno aktivnost s strani zavarovalnice in predstavlja konkretno izjavo / zahtevo po izboljšavi, ki ni kompleksna in je hitro rešljiva. Kot reklamacija se štejejo predvsem naslednje izjave oziroma zahteve: zahteva po dodatnih informacijah oziroma 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 poti (npr. prek elektronske pošte, družbenih omrežij Vzajemne, portala za stranke, ipd.).

Pritožba mora vsebovati vsaj ime, priimek in naslov stranke ter razlog pritožbe. Pritožba mora vsebovati vsaj enega od podatkov, ki omogoča identifikacijo stranke, in sicer ali davčno številko ali številko police ali številko kartice obveznega zdravstvenega zavarovanja.

Elektronski register pritožb je elektronski sistem evidentiranja in arhiviranja reklamacij in pritožb strank, pri čemer se za evidentiranje reklamacij in pritožb uporablja aplikacija Microsoft Dynamics CRM (v nadaljevanju CRM). Arhiviranje dokumentacije, vezane na reklamacije in pritožbe strank, pa poteka prek elektronskega dokumentnega sistema Vzajemne (v nadaljevanju EDMS).

II. Pritožbeni organ

3. člen

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

- na prvi stopnji obravnava pritožbe odgovorna oseba skladno z drugim odstavkom 5. člena tega pravilnika;
- na drugi stopnji o pritožbah odloča komisija skladno 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 skladno z zakonom, ki ureja obligacijska razmerja, skladno z zakonom, ki ureja zavarovalništvo ter skladno z drugimi predpisi s področja zavarovalništva in internimi akti Vzajemne.

III. Pritožbeni postopek

1. Reševanje pritožbe na prvi stopnji

5. člen

Pritožba se na prvi stopnji rešuje tam, kjer je pritožbeni primer nastal, in sicer pri pristojni službi ali sektorju na centrali Vzajemne. Zaposleni na poslovnih enotah ne rešujejo pritožb strank, ki so predmet tega pravilnika, temveč jih zgolj sprejemajo ter nato posredujejo pristojni službi ali sektorju na centrali Vzajemne. Če je stranka pritožbo na poslovni enoti podala ustno, se le-ta s strani zaposlenega na poslovni enoti, ki je sprejel pritožbo, zabeleži v CRM. Če je zaposleni na poslovni enoti sprejel pisno pritožbo stranke, pa tako prejeto pritožbo skladno z veljavnimi protokoli posreduje na vložišče Vzajemne.

Skladno s prvim odstavkom tega člena so odgovorne osebe za reševanje pritožb na prvi stopnji zaposleni, ki jih 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 vnesti v CRM vse bistvene podatke o pritožbi, in sicer skladno s 15. členom tega pravilnika.

Pritožbo stranke, ki se rešuje na prvi stopnji, praviloma obravnava zaposleni, ki ni reševal izvirne zahteve stranke (npr. reklamacije, zahtevka za izplačilo zavarovalnine, ipd.), ki je podala pritožbo.

Oseba, ki je skladno 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 ali po elektronski poti, če je tudi pritožbo prejela na ta način.



Odgovor mora vsebovati pravni pouk o možnostih nadaljevanja postopka oziroma reševanja pritožbe na drugi stopnji.

Odgovorna oseba je dolžna ažurno v CRM vnesti odločitev prve stopnje s kratko obrazložitvijo.

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 poti.

Predsednik komisije je dolžan, ob prejemu zahtevka za rešitev pritožbe, v CRM vnesti vse bistvene podatke o pritožbi, in sicer skladno 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

Predsednik komisije za potrebe reševanja konkretne pritožbe določi tričlanski senat, pri čemer se upoštevata področje dela, ki ga pokrivajo posamezni člani komisije, ter vsebina pritožbe, najmanj en član senata pa mora biti pravnik.

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 praviloma zaseda le, 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 najmanj navedbo sestave senata ter sprejeto odločitev senata, če je treba, pa tudi krajšo obrazložitev sprejete odločitve.

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 mora vedno vsebovati tudi pravni poduk stranki glede možnosti nadaljevanja postopka izvensodnega reševanja spora, če se z odločitvijo pritožbene komisije ne strinja ali če zavarovalnica o pritožbi ne odloči v 30 dneh po prejemu.

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 CRM vnesti odločitev druge stopnje s kratko obrazložitvijo.

IV. 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.

V. Dolžnost seznaitve s postopkom

13. člen

Vzajemna je dolžna seznaiti stranke o pritožbenem postopku, ki ga ureja ta pravilnik. Šteje se, da je stranka seznaitena 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.



VI. 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. Elektronski register pritožb zajema evidentiranje in arhiviranje reklamacij in pritožb strank ter arhiviranje dokumentacije, vezane na reklamacije in pritožbe strank.

15. člen

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

- evidenčno številko primera,
- razlog za pritožbo,
- podatki o stranki (ime, priimek, naslov ter enega od podatkov, ki omogoča identifikacijo stranke),
- 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,
- drugo, kar je pomembno za posamezni pritožbeni primer.

Za vnos in ažurnost navedenih podatkov ter za ustrezno arhiviranje dokumentacije, vezane na reklamacije in pritožbe strank, skrbijo osebe, odgovorne za reševanje pritožb, in sicer:

- na prvi stopnji osebe, ki so skladno 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 skladno s tem pravilnikom odgovorne za reševanje pritožb na prvi stopnji, predsednik komisije pa vodi evidenco o pritožbah, ki se skladno s tem pravilnikom rešujejo na drugi stopnji.

O prejetih, obravnavanih in rešenih pritožbah na drugi stopnji predsednik komisije dvakrat letno, in sicer najkasneje do 30. 6. oziroma do konca koledarskega leta, poroča upravi. Poročilo



upravi mora vsebovati podatke o številu prejetih pritožb, vsebini pritožb in odločitvah 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

Poročilo pritožbene komisije iz drugega odstavka 16. člena tega pravilnika je dostopno tudi pristojni organizacijski enoti Vzajemne, ki pokriva področje upravljanja tveganj in skladnosti poslovanja, ki jo uporablja kot analizo za namen izvedbe ocene tveganj skladnosti in operativnih tveganj s področja obravnavanja in reševanja pritožb strank.

VII. Prehodne in končne določbe

18. člen

Skladno 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 skladno z zakonom, ki ureja delovna razmerja, skladno z zakoni, ki urejajo odškodninsko odgovornost ter skladno z internimi akti Vzajemne, ki urejajo odškodninsko in disciplinsko odgovornost.

19. člen

Ta pravilnik je sprejet in začne veljati z dnem sprejema na upravi, uporablja pa se od 1. 3. 2023 dalje.

Z začetkom veljavnosti tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o reševanju pritožb zavarovalnih primerov z dne 4. 9. 2013, pri čemer velja, da se pravilnik z dne 4. 9. 2013 uporablja za reševanje pritožb, ki jih Vzajemna prejme do vključno 28. 2. 2023.

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

Ljubljana, 28. 2. 2023

mag. Petra Mezgec
članica uprave

mag. Neven Cvitanović
član uprave

Aleš Mikelc, MBA
predsednik uprave



VZAJEMNA
zdravstvena zavarovalnica, d.v.z.