

Navodilo o reševanju pritožb zavarovancev in skleniteljev zavarovanj

Zadnja sprememba: 2. 9. 2016

Na podlagi 18. člena statuta Modre zavarovalnice, d. d., je uprava družbe Modra zavarovalnica, d. d., dne 5. 1. 2012 na 19. seji sprejela Navodilo o reševanju pritožb zavarovancev in skleniteljev zavarovanja v Modri zavarovalnici ter spremembe in dopolnitve dne 5. 9. 2013 na 121. seji in 301. seji dne 2. 9. 2016, ki se v prečiščenem besedilu glasi:

Navodilo o reševanju pritožb zavarovancev in skleniteljev zavarovanj

I. Splošne določbe

1. člen

To navodilo ureja postopek reševanja pritožb, ki jih vlagajo zavarovanci in sklenitelji dodatnih pokojninskih zavarovanj ter ostali upravičenci, iz teh zavarovanj v zvezi z dodatnimi pokojninskimi zavarovanji pri izvajalcu dodatnih pokojninskih zavarovanj. To navodilo ureja tudi postopek reševanja pritožb v zvezi z opravljanjem zavarovalnih poslov v zavarovalni vrsti:

- nezgodno zavarovanje – 1. točka drugega odstavka 2. člena ZZavar in
- življenjsko zavarovanje – 19. točka drugega odstavka 2. člena ZZavar.

2. člen

Zavarovanec je oseba, ki je vključena v dodatno pokojninsko zavarovanje, kateri gredo na podlagi sklenjenega zavarovanja pravice iz dodatnega pokojninskega zavarovanja in oseba, ki je vključena v zavarovanje iz 2. odstavka 1. člena tega navodila.

Sklenitelj zavarovanja je oseba, katera je sklenila dodatno pokojninsko zavarovanje pri izvajalcu dodatnega pokojninskega zavarovanja oziroma oseba, ki je sklenila zavarovanje iz 2. odstavka 1. člena tega navodila. Zavarovanec in sklenitelj zavarovanja sta lahko ena in ista oseba. Sklenitelj zavarovanja ni delodajalec, ki je sklenil pogodbo o financiranju.

Ostali upravičenci so upravičenci za primer smrti, ki jih je določil član sklada oz. dediči umrlega člana sklada.

Izvajalec dodatnega pokojninskega zavarovanja oziroma zavarovanj v zavarovalnih vrstah, kot izhaja iz 2. odstavka 1. člena tega navodila, je Modra zavarovalnica, d. d.

II. Postopek reševanja pritožb

3. člen

Zavarovanec ali sklenitelj zavarovanja lahko pritožbo vloži pisno pri izvajalcu ali po elektronski pošti.

Pritožbo je treba nasloviti na sedež izvajalca, ki se glasi: Modra zavarovalnica, d. d., Dunajska cesta 119, Ljubljana; ali poslati na elektronski naslov: info@modra.si.

4. člen

Pritožbo je mogoče vložiti:

- zaradi zavajanja ali lažnega prikazovanja pri sklepanju vseh vrst zavarovanj;
- zaradi kršitev predpisov in določil pokojninskih načrtov oziroma splošnih pogojev v zvezi z izvajanjem dodatnih pokojninskih zavarovanj in izplačevanjem dodatnih pokojnin ter v zvezi z izvajanjem zavarovanj iz 2. odstavka 1. člena tega navodila;
- zaradi kršitev, ki se nanašajo na obveščanja zavarovancev;
- zaradi postopkov in odločitev pri likvidaciji zavarovalnih primerov;
- v primeru drugih pritožb, ki se nanašajo na izvajanje dodatnih pokojninskih zavarovanj in zavarovanj iz 2. odstavka 1. člena tega navodila.

5. člen

O pritožbah zavarovancev in skleniteljev zavarovanj odloča tričlanska komisija, ki jo s sklepom imenuje uprava (predsednik komisije in dva člana). Uprava določi tudi časovni mandat komisije.

Predsednik komisije je dolžan sklicati komisijo po potrebi, pri čemer mora zagotoviti spoštovanje rokov iz 8. člena tega pravilnika.

Komisija ob koncu koledarskega leta pripravi poročilo o prejetih pritožbah in pritožbenih razlogih ter ga predloži upravi izvajalca.

Ko izvajalec prejme pritožbo se pritožba evidentira v varen elektronski register, v katerem so zbrani vsaj podatki o: vsebini pritožbe, pritožniku, datumu prejema pritožbe in odgovora na pritožbo, rezultatu pritožbenega postopka in zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša. Evidenco pritožb vodi pravna služba.

III. Odločitev o pritožbi

6. člen

O pritožbi odloči komisija na seji z večino glasov članov komisije in o odločitvi izda pisno odločbo. Odločba vsebuje izrek in obrazložitev.

kolikor komisija ugotovi pritožbi, naloži odgovorni osebi izvajalca, da v določenem roku odpravi nepravilnosti, ki jih je ugotovila komisija.

kolikor komisija pritožbo zavrne, mora odločba vsebovati pravni pouk, da lahko pritožnik nadaljuje pritožbeni postopek pri pristojnem organu za izvensodno reševanje sporov na področju zavarovalništva.

Izvajalec za izvensodno reševanje sporov je Slovensko zavarovalno združenje, GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana. E-naslov: irps@zav-zdruzenje.si.

7. člen

Izvajalec je dolžan odločitev komisije sporočiti zavarovancu ali sklenitelju zavarovanja v roku 30 dni od dneva prejema pritožbe. Svojo odločitev je dolžan sporočiti v pisni obliki s priporočeno pošto in po elektronski pošti, če je tudi pritožbo prejel v tej obliki.

IV. Prehodne in končne določbe

8. člen

Izvajalec bo zavarovance in sklenitelje zavarovanja seznanil s tem navodilom tako, da bo navodilo objavil na vidnem mestu v svojih poslovnih prostorih, na svojih spletnih straneh in tudi tako, da jih bo obveščal na druge načine, zlasti ob sklenitvi zavarovanja.

9. člen

Uprava imenuje komisijo iz 5. člena v roku 30 dni od dneva uveljavitve tega navodila.

10. člen

To navodilo je sprejeto in začne veljati z dnem, ko ga sprejme uprava Modre zavarovalnice, d. d. Uporablja se za reševanje vseh pritožb, ki so prispele k izvajalcu po uveljavitvi tega navodila.