

**AKT O USTANOVITVI IN DELU
VARUHA PRAVIC
S PODROČJA ZAVAROVALNIŠTVA**

1. julij 2004

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1.člen Vsebina akta

S tem aktom se ureja ustanovitev, imenovanje, organizacija in način dela varuha pravic s področja zavarovalništva (v nadaljevanju: varuh) ter določa postopek z vlogami.

2.člen Opredelitev izrazov

Za namene tega akta imata naslednja izraza izključno navedeni pomen:

- stranka je zavarovalec, potencialni zavarovanec oziroma drugi upravičenec iz zavarovalne pogodbe;
- zavarovalnica je pravna oseba, ki na trgu samostojno opravlja dejavnost zavarovanja oseb in premoženja.

II. USTANOVITEV VARUHA PRAVIC S PODROČJA ZAVAROVALNIŠTVA

3.člen Ustanovitev varuha

Varuh se ustanovi v okviru Slovenskega zavarovalnega združenja (v nadaljevanju: združenje) kot neodvisni in samostojni organ za reševanje sporov med strankami in zavarovalnicami.

Tehnične in materialne pogoje za delovanje varuha zagotavlja združenje.

Zavarovalnice in pozavarovalnice, članice združenja kot ustanoviteljice varuha s podpisom pristopne izjave sprejmejo akt o ustanovitvi in delu varuha in se zavežejo, da bodo redno plačevale prispevke za delo varuha.

4.člen Financiranje varuha

Delovanje varuha se financira s prispevki zavarovalnic in pozavarovalnic, pri čemer je prispevek posamezne zavarovalnice sorazmeren njenemu deležu v skupni fakturirani zavarovalni premiji vseh vrst zavarovanj v preteklem letu.

V letnem finančnem načrtu združenja se zagotovijo sredstva za delo varuha.

Po dveh letih delovanja varuha svet združenja oceni primernost izbranega načina financiranja varuha.

Glede financiranja delovanja varuha se za zavarovalnice in pozavarovalnice smiselno uporabljajo določbe statuta Slovenskega zavarovalnega združenja, g.i.z. in pogodbe o financiranju dejavnosti Slovenskega zavarovalnega združenja, g.i.z.

5.člen

Pogoji za imenovanje varuha

Varuh je lahko oseba, ki izpolnjuje naslednje pogoje:

- ima univerzitetno izobrazbo,
- ima široka teoretična, tehnična znanja in bogate izkušnje na področju civilnega in gospodarskega prava,
- obvlada najmanj en svetovni jezik, zaželeno angleški jezik,
- ni bila pravnomočno nepogojno obsojena na kazen zapora več kot treh mesecev,
- ni bila zaposlena v zavarovalnici zadnja tri leta pred nastopom mandata za varuha.

6.člen

Imenovanje varuha

Varuha po izvedenem javnem razpisu imenuje in razrešuje skupščina združenja za dobo petih let z možnostjo ponovnega imenovanja.

Varuha se lahko predčasno razreši le v primeru, če očitno in grobo krši svoje obveznosti ali če to sam zahteva.

Postopek za imenovanje novega varuha se mora začeti najpozneje šest mesecev pred potekom mandatne dobe prejšnjega varuha.

Za sklenitev pogodbe z varuhom je pooblaščen direktor združenja.

III. SVET VARUHA

7.člen

Imenovanje članov sveta varuha

Svet varuha ima tri člane, od katerih je en član predstavnik potrošnikov, drugi neodvisni strokovnjak s področja zavarovalništva, financ ali gospodarskega prava in tretji predstavnik zavarovalnic oziroma pozavarovalnic.

Predstavnika potrošnikov imenuje in razrešuje Zveza potrošnikov Slovenije, neodvisnega strokovnjaka s področja zavarovalništva, financ ali gospodarskega prava imenuje agencija za zavarovalni nadzor in predstavnika zavarovalnic oziroma pozavarovalnic svet združenja.

Član sveta varuha je imenovan za dobo petih let z možnostjo enega ponovnega imenovanja.

Člana sveta varuha se lahko predčasno razreši le v primeru, če očitno in grobo krši svoje obveznosti ali če to sam zahteva.

8.člen

Naloge sveta varuha

Svet varuha spremlja delo varuha, potrjuje poročilo o delu varuha in lahko da skupščini združenja pobudo za razrešitev varuha.

Svet varuha mora preučiti in oceniti poročilo in delo varuha. Na podlagi ugotovitev glede dela varuha lahko poda mnenja ali pobude za morebitno ukrepanje.

Člani sveta varuha se sestanejo najmanj enkrat letno za potrditev poročila o delu varuha.

Člani sveta varuha so upravičeni do sejnine, ki velja za člane sveta združenja ter do povrnitve potnih stroškov in drugih stroškov v zvezi s svojim delom v svetu.

IV. POSTOPEK

9.člen

Pristojnost za odločanje

Varuh odloča o sporih med strankami in zavarovalnicami, do katerih je prišlo zaradi nespoštovanja Zavarovalnega kodeksa ter drugih dobrih poslovnih običajev in temeljnih standardov zavarovalne stroke.

Varuh ne obravnava sporov iz zavarovalnih razmerij, ki bi glede na svoj pravni značaj in vsebino sodili v pristojnost odločanja sodišča.

10. člen

Zastaranje

Varuh ne obravnava pritožb, ki se nanašajo na dejstva, ravnanja ali opustitve, od katerih je do vložitve pritožbe preteklo več kot šest mesecev.

11. člen

Vložitev pritožbe

Stranka lahko vloži pritožbo zoper odločitev zavarovalnice, ki jo je izdala v internem pritožnem postopku.

Pritožba mora vsebovati vse podatke o pritožniku in mora biti podpisana. Anonimnih pritožb varuh ne obravnava.

Pritožba se praviloma vloži pisno in mora obsegati zahtevek in dejstva na katerih temelji ter dokaze, s katerimi se ta dejstva ugotavljajo.

Če stranka ni vložila razumljive in jasne pritožbe, ji služba varuha pomaga pritožbo ustrezno dopolniti. Za razjasnitev stanja se lahko zaprosi tudi zavarovalnico, zoper katero je vložena pritožba.

Če pritožbe ni mogoče dopolniti na način, ki je določen v prejšnjem odstavku, postavi varuh stranki ustrezen rok, da to stori sama in jo opozori, da pritožbe ne bo obravnaval, če ne bo ravnala v skladu z njegovo zahtevo.

Predhodno odločanje v internem pritožnem postopku zavarovalnice je procesna predpostavka za začetek postopka pri varuhu.

12.člen

Odgovor na pritožbo

Služba varuha pošlje pritožbo v odgovor zavarovalnici.

Zavarovalnica mora na pritožbo pisno odgovoriti v roku 15 dni. Na utemeljeno zahtevo zavarovalnice se lahko navedeni rok podaljša za dodatnih 15 dni. O utemeljenosti podaljšanja roka odloča varuh.

Odgovor zavarovalnice se posreduje stranki.

13.člen

Postopek obravnavanja

Varuh mora pritožbe obravnavati hitro in v vsaki fazi postopka raziskovati in ugotavljati dejstva in dokaze, pomembne za sprejem odločitve.

Varuh lahko kadarkoli zahteva dodatno stališče ali dokumentacijo od stranke in zavarovalnice, če oceni, da je to potrebno zaradi razjasnitve dejanskega stanja.

Če akt o ustanovitvi in delu varuha ne določa drugače, se za postopek odločanja pred varuhom smiselno uporabljajo določbe zakona o pravnem postopku.

14.člen

Obravnava pred varuhom

Varuh praviloma ne izvaja dokazov na ustni obravnavi. Vendar lahko ustno obravnavo razpiše, če oceni, da je smiselna in nujna za njegovo odločanje.

Narok za obravnavo določi varuh in sicer tako, da ostane stranki in zavarovalnici zadosti časa za pripravo, vendar najmanj osem dni od dneva prejema vabila.

Obravnava poteka v slovenskem jeziku. Če stranka oz. pooblaščenec zavarovalnice slovenskega jezika ne razume, mora zagotoviti ustno prevajanje na svoje stroške.

15. člen **Poravnava**

Stranka in zavarovalnica lahko na lastno pobudo ali na pobudo varuha skleneta poravnavo. V tem primeru je spor končan s podpisom zapisnika o poravnavi.

16. člen **Odločanje varuha**

Po končanem obravnavanju varuh o sporu med stranko in zavarovalnico odloči s pisno odločitvijo (odločitev varuha), ki obsega ugotovitev o kršitvi z obrazložitvijo, ter v primeru kršitve priporočilo zavarovalnici za odpravo kršitve.

Zavarovalnica mora o izvršitvi priporočila obvestiti varuha.

Postopek pred varuhom je enostopenjski. Zoper odločitev varuha ni pritožbe.

17. člen **Stroški postopka**

Postopek pri varuhu je za stranko brezplačen.

Stranka in zavarovalnica sami krijeta vsaka svoje stroške, vključno s stroški svojih pooblaščenecv ali zastopnikov.

V. DELO VARUHA IN SLUŽBE VARUHA

18. člen **Javnost, neodvisnost in samostojnost dela varuha**

Varuh je pri svojem delu neodvisen in samostojen.

Varuh mora najkasneje do 30.marca pripraviti poročilo o delu v preteklem letu, ki ga potrdi svet varuha. Potrjeno poročilo predstavi skupščini združenja, praviloma na njenem rednem letnem zasedanju.

Poročilo o delu varuha predvsem obsega: podatke o številu in vrsti odločitev, strokovno oceno o stanju in stopnji zaščite strank na področju zavarovalništva in strokovne predloge za njuno izboljšanje.

Varuh o svojem delu, pristojnostih in ugotovitvah obvešča javnost.

Varuh lahko zavarovalnicam posreduje svoje ugotovitve v obliki mnenja, priporočila in kritike in nanje so zavarovalnice dolžne odgovoriti.

Varuh sodeluje s podobnimi ustanovami na področju zavarovalništva v drugih državah.

19.člen **Služba varuha**

Direktor združenja je na podlagi predlogov varuha pooblaščen za organiziranje službe varuha.

20.člen **Varovanje zaupnih podatkov**

Varuh in njegovi sodelavci v službi varuha ter člani sveta varuha morajo kot zaupne varovati podatke o strankah in zavarovalnicah v postopku pri varuhu in njihovih pravnih, dejanskih razmerjih oziroma vse podatke, do katerih javnost nima dostopa.

VI. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

21.člen **Veljavnost akta**

Akt je veljavno sprejet, ko sprejme in podpiše pristopno izjavo več kot polovica zavarovalnic oziroma pozavarovalnic, članic združenja. Z dnem sprejetja akt zavezuje vse zavarovalnice oziroma pozavarovalnice, članice združenja ter druge zavarovalnice, ki so s pristopno izjavo sprejele akt o ustanovitvi in delu varuha in se zavezale, da bodo redno plačevale prispevke za delo varuha.

Spremembe in dopolnitve akta se sprejemajo na enak način.

22.člen **Objava**

O uveljavitvi akta oziroma njegovih sprememb in dopolnitev varuh obvesti zavarovalnice oziroma pozavarovalnice in javnost.

Ljubljana, dne 1.7.2004