

**AKT O USTANOVITVI IN DELU  
VARUHA DOBRIH POSLOVNIH  
OBIČAJEV V ZAVAROVALNIŠTVU**

Ljubljana, 14. 3. 2023

## I. SPLOŠNE DOLOČBE

### 1.člen Vsebina akta

S tem aktom se ureja ustanovitev, imenovanje, organizacija in način dela varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu (v nadaljevanju: varuh) ter določa postopek z vlogami.

### 2.člen Opredelitev izrazov

Za namene tega akta imajo naslednji izrazi izključno navedeni pomen:

- stranka je zavarovalec, zavarovanec, potencialni zavarovanec, potencialni zavarovalec, oškodovanec oziroma drugi upravičenec iz zavarovalne pogodbe,
- zavarovalnica je zavarovalnica, pozavarovalnica, pokojninska družba,
- pritožnik je stranka ali zavarovalnica, ki prične postopek pri varuhu.

## II. USTANOVITEV VARUHA DOBRIH POSLOVNIH OBIČAJEV V ZAVAROVALNIŠTVU

### 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 ter med zavarovalnicami.

Tehnične in materialne pogoje za delovanje varuha zagotavlja združenje.

Zavarovalnice 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, 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 smiselno uporabljajo določbe Statuta 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. POSTOPEK**

### **7.člen** **Zaupnost in neformalnost postopka**

Postopek pri varuhu je zaupen.

Postopek pri varuhu je neformalen, razen če ta akt ne določa drugače.

### **8.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 odloča tudi o sporih med zavarovalnicami, do katerih je prišlo zaradi nespoštovanja Zavarovalnega kodeksa.

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

### **9.člen** **Zastaranje**

Varuh ne začne postopka, če je od zatrjevané kršitve ali končne odločitve zavarovalnice preteklo več kot eno leto, razen če oceni, da je pritožnik zamudil rok iz objektivnih razlogov ali

da gre za tako pomembno zadevo, ki opravičuje njegovo ukrepanje ne glede na časovno oddaljenost.

#### **10.člen** **Vložitev pritožbe s strani stranke**

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.

#### **11.člen** **Vložitev pritožbe s strani zavarovalnice**

Zavarovalnica lahko vloži pritožbo zoper drugo zavarovalnico zaradi nespoštovanja Zavarovalnega kodeksa.

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 zavarovalnica ni vložila razumljive in jasne pritožbe, varuh zavarovalnico pozove, da v roku petnajst dni dopolni pritožbo in jo opozori, da pritožbe ne bo obravnaval, če ne bo ravnala v skladu z njegovo zahtevo.

#### **12.člen** **Odgovor na pritožbo**

Služba varuha pošlje pritožbo v odgovor zavarovalnici.

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

Odgovor zavarovalnice se posreduje pritožniku.

### **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 pritožnika in zavarovalnice, če oceni, da je to potrebno zaradi razjasnitve dejanskega stanja.

### **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 pritožniku in zavarovalnici zadosti časa za pripravo, vendar najmanj osem dni od dneva prejema vabila.

Obravnava poteka v slovenskem jeziku. Če pritožnik ali njegov zastopnik ali pooblaščenec oziroma zastopnik ali pooblaščenec zavarovalnice slovenskega jezika ne razume, mora zagotoviti ustno prevajanje na svoje stroške.

### **15.člen** **Odločanje varuha**

Če varuh ugotovi kršitev iz prvega odstavka 8. člena tega akta, sprejme odločitev, ki obsega ugotovitev o kršitvi z obrazložitvijo in priporočilo zavarovalnici za odpravo kršitve.

Zavarovalnica mora o izvršitvi priporočila obvestiti varuha.

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

### **16.člen** **Stroški postopka**

Postopek pri varuhu je brezplačen.

Pritožnik in zavarovalnica sama krijeta vsak svoje stroške, vključno s stroški svojih pooblaščenec ali zastopnikov.

## **IV. DELO VARUHA**

### **17.člen** **Javnost, neodvisnost in samostojnost dela varuha**

Varuh je pri svojem delu neodvisen in samostojen.

Varuh mora najkasneje do konca februarja pripraviti poročilo o delu v preteklem letu. Poročilo predstavi skupščini združenja, praviloma na njenem rednem letnem zasedanju.

Poročilo o delu varuha obsega predvsem: 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, na katere so zavarovalnice dolžne odgovoriti.

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

### **18.člen** **Varovanje zaupnih podatkov**

Varuh in njegovi sodelavci morajo kot zaupne varovati podatke o strankah, pritožnikih in zavarovalnicah v postopku pri varuhu in njihovih pravnih, dejanskih razmerjih oziroma vse podatke, do katerih javnost nima dostopa. Če se pri opravljanju svojih nalog seznanijo z osebnimi podatki, so varuh in njegovi sodelavci dolžni upoštevati določila veljavnih predpisov o varstvu osebnih podatkov, vključno z določili Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov.

### **19.člen** **Vpisnik, spisi in roki hrambe**

Zaradi evidence postopkov pri varuhu se vodi vpisnik. V vpisnik se za posamezen postopek vodi podatke o:

- pravilni številki (V ali V-ZAV),
- datumu vložitve pritožbe,
- podatke o pritožniku (osebno ime in naslov prebivališča oziroma firma in sedež, naslov za vročanje v kolikor je drugačen od naslova prebivališča oziroma sedeža, elektronski naslov, telefonska številka, osebno ime oziroma firmo zastopnika oziroma pooblaščenca pritožnika, naslov zastopnika oziroma pooblaščenca pritožnika, elektronski naslov zastopnika oziroma pooblaščenca pritožnika, telefonska številka zastopnika oziroma pooblaščenca pritožnika),
- podatke o zavarovalnici (firma in sedež zavarovalnice, pooblaščenca oseba, naslov za vročanje, v kolikor je drugačen od sedeža, elektronski naslov, telefonska številka),
- vrsti spora (zavarovalna vrsta po zakonu, ki ureja zavarovalništvo, razlog za pritožbo),
- ali je bila izdana odločitev varuha,
- ugotovljena kršitev (da, ne) in opis kršitve,
- datumu zaključka postopka.

Podatki iz vpisnika se hranijo pet let po koncu postopka, nato se izbrišejo ali anonimizirajo.

Podatki iz vpisnika so v anonimizirani obliki tudi podlaga za statistična in druga poročila.

Vsa dokumentacija, vezana na posamezen postopek pri varuhu, se shranjuje v spisu. Po končanem postopku se spis pregleda ter se nepotrebna dokumentacija iz spisa odstrani in se ali vrne pritožniku ali zavarovalnici ali uniči.

Spisi se hranijo pet let po koncu postopka ter se najkasneje z iztekom leta, v katerem je potekel rok hrambe, uničijo. Odločitve varuha se hranijo trajno.

## V. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

### 20.člen Veljavnost akta

Akt je veljavno sprejet, ko ga sprejme svet združenja. Z dnem sprejetja akt zavezuje vse 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.

Ta akt prične veljati 15. 3. 2023. Z dnem uveljavitve tega akta preneha veljati Akt o ustanovitvi in delu varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu z dne 1. 4. 2019

### 21.člen Objava

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

Ljubljana, dne 14. 3. 2023

Andrej Slapar,  
predsednik sveta SZZ

