

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

## **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 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 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.

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. 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 ne obravnava sporov iz zavarovalnih 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 zatrjeване 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**

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 zahtevk 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**

### **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.

## **12.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.

### **13. 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.

### **14. 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.

### **15. 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.

## **IV. DELO VARUHA IN SLUŽBE VARUHA**

### **16. 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 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.

### **17.člen** **Služba varuha**

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

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

Varuh in njegovi sodelavci v službi 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. Če se pri opravljanju svojih nalog seznanijo z osebnimi podatki, so varuh in njegovi sodelavci v službi varuha 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:

- opravljeni številki,
- datumu vložitve pritožbe,
- podatke o pritožniku (osebno ime in naslov prebivališča oziroma firma in naziv, naslov za vročanje v kolikor je drugačen od naslova prebivališča, elektronski naslov, telefonska številka, osebno ime oziroma firmo zastopnika oziroma pooblaščenca potrošnika, naslov zastopnika oziroma pooblaščenca potrošnika, elektronski naslov zastopnika oziroma pooblaščenca potrošnika, telefonska številka zastopnika oziroma pooblaščenca potrošnika),
- podatke o zavarovalnici (naziv in naslov zavarovalnice, pooblaščenca oseba, naslov za pošiljanje, 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 bodisi vrne pritožniku bodisi 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 sprejme in podpiše pristopno izjavo več kot polovica članic 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.

Z dnem uveljavitve tega akta preneha veljati Akt o ustanovitvi in delu varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu z dne 12. september 2017.

### **21.člen Objava**

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

Ljubljana, dne 1. 4. 2019