

## PRAVILNIK O DELU MEDIACIJSKEGA CENTRA IN O POSTOPKU MEDIACIJ PRI SLOVENSKEM ZAVAROVALNEM ZDRUŽENJU

### I. SPLOŠNE DOLOČBE

#### 1. člen

##### Vsebina pravilnika

S tem pravilnikom se ureja ustanovitev in organizacijo mediacijskega centra (v nadaljevanju MC) Slovenskega zavarovalnega združenja (v nadaljevanju SZZ), v okviru katerega se izvajajo postopki mediacij iz 4. člena tega pravilnika, in postopek, po katerem potekajo mediacije iz 4. člena tega pravilnika.

#### 2. člen

##### Pomen posameznih izrazov

Posamezni izrazi, uporabljeni v tem pravilniku, imajo pomen:

1. **"Mediacija"** je oblika alternativnega reševanja sporov s pomočjo nevtralne strokovne osebe (ali dveh oseb), ki ne more izdati zavezujoče odločbe, ampak s svojim delovanjem v neformalnem postopku udeležencem pomaga doseči sporazum, ki spor razrešuje oziroma na novo ureja medsebojne pravice in obveznosti.
2. **"Mediator"** je posrednik, ki je nevtralna strokovna oseba, ki ne odloča v sporu, ampak s svojim delovanjem v neformalnem postopku udeležencem pomaga doseči sporazum, ki spor razrešuje oziroma na novo ureja medsebojne pravice in obveznosti.
3. **Udeleženci postopka** so: članice SZZ, zavarovalci, zavarovanci, upravičenci po zavarovalnih pogodbah in oškodovanci, ki so pravne osebe ali fizične osebe, ki pridobivajo ali uporabljajo zavarovalne storitve za namene svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Uporabljeni izrazi, zapisani v moški spolni slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za moške in ženske.

#### 3. člen

##### Pogoji delovanja

Pogoje za delo MC in mediatorjev po tem pravilniku zagotavlja SZZ na sedežu SZZ, ki za delo mediatorjev organizira, zagotavlja in izvaja strokovne, administrativne in finančne naloge.

#### 4. člen

##### Pristojnost

Mediacije po tem pravilniku so možne v sporih med članicami SZZ ter v sporih iz zavarovalnih in odškodninskih razmerjih na podlagi zavarovalnih pogodb med članicami SZZ in zavarovalci,

zavarovanci, upravičenci in oškodovanci, ki so pravne osebe ali fizične osebe, ki pridobivajo ali uporabljajo zavarovalne storitve za namene svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

#### 5.člen Sporazum o mediaciji

Pravna oseba ali fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja zavarovalne storitve za namene svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti, ki je lahko udeleženec postopka, lahko sklene s članico SZZ sporazum o mediaciji, katerega sestavni del so določbe tega pravilnika. Sporazum o mediaciji lahko sklenejo tudi članice SZZ.

#### 6.člen Začetek postopka mediacije

Če so se udeleženci postopka vnaprej sporazumeli, da bodo z mediacijo reševali medsebojne spore, ki utegnejo nastati iz določenega pravnega razmerja, ali če mediacijo za reševanje določene vrste sporov predpisuje zakon, se postopek mediacije začne, ko nasprotni udeleženec postopka prejme predlog predlagajočega udeleženca postopka za začetek postopka mediacije.

V primerih, ki niso zajeti v prejšnjem odstavku, se postopek mediacije, ko je sklenjen sporazum o mediaciji iz 5. člena tega pravilnika, začne z dnem sklenitve tega sporazuma. Če eden izmed udeležencev postopka (predlagajoči udeleženec postopka) predlaga postopek mediacije, pa z dnem, ko je nasprotni udeleženec postopka podal soglasje za udeleženca v postopku mediacije. Če nasprotni udeleženec postopka ne poda ali ne zavrne soglasja za udeleženca v postopku mediacije v roku trideset dni od dne, ko je prejel predlog za postopek mediacije, se šteje, da soglasja za udeleženca v postopku mediacije ni podal.

## II. TEMELJNA NAČELA MEDIACIJSKEGA POSTOPKA

#### 7.člen Načelo zaupnosti

Če ni drugače dogovorjeno, so mediator in udeleženci postopka dolžni varovati zaupnost podatkov, ki se nanašajo na mediacijski postopek ali so z njim v zvezi, razen v primeru, če njihovo razkritje zahteva zakon.

Zaupnost se nanaša tudi na poravnavo, razen če gre za izpolnitev poravnave ali prisilno izvršbo na podlagi te poravnave.

Udeleženci postopka se zavežejo, da v morebitnem sodnem, arbitražnem ali drugem podobnem postopku ne bodo predložili kot dokaz, se sklicevali ali pričali o:

- dejstvu, da je bil drug udeleženec postopka pripravljen sodelovati v mediaciji,
- listinah, pripravljenih izključno za potrebe mediacije,
- mnenjih ali ponudbah drugega udeleženca postopka zaradi sklepanja poravnave,
- izjavah ali priznanjih, ki jih je med mediacijo podal drug udeleženec postopka,
- predlogih, ki jih je predstavil mediator in

- pripravljenosti drugega udeleženca postopka, da bi sprejel predlog rešitve, ki jo je predlagal mediator.

Mediator se zaveže, da v morebitnem sodnem, arbitražnem ali drugem podobnem postopku ne bo predložil kot dokaz, se skliceval ali pričal o:

- dejstvu, da je bil udeleženec postopka pripravljen sodelovati v mediaciji,
- listinah, pripravljenih izključno za potrebe mediacije,
- mnenjih ali ponudbah udeležencev postopka zaradi sklepanja poravnave,
- izjavah ali priznanjih, ki so jih med mediacijo podali udeleženci postopka,
- predlogih, ki jih je predstavil mediator in
- pripravljenosti udeleženca postopka, da bi sprejel predlog rešitve, ki jo je predlagal mediator.

Podatki iz tretjega in četrtega odstavka tega člena se v postopku pred arbitražo, sodiščem ali drugim državnim organom lahko razkrijejo ali uporabijo v dokazne namene samo pod pogoji in v obsegu, ki ga zahteva zakon, zlasti zaradi razlogov javnega reda ali kolikor je potrebno za izpolnitev ali prisilno izvršitev sporazuma o rešitvi spora, sicer pa takšni podatki predstavljajo nedopustno dejstvo in dokaz.

#### 8.člen Načelo ustnosti

Mediacija poteka ustno, zato se zapisnika ne piše.

#### 9.člen Načelo hitrosti in ekonomičnosti postopka

Postopek mediacije se opravi čim hitreje, brez zavlačevanja in s čim manjšimi stroški.

Udeležence postopka se vabi na sestanek ustno, s pomočjo elektronske pošte, telefona, faksa ali pisno.

Pri določitvi prostora in časa sestanka se upošteva zmožnosti in želje udeležencev postopka ter načelo hitrosti in ekonomičnosti postopka.

#### 10.člen Sodelovanje udeležencev postopka z mediatorjem in razkrivanje dejstev

Udeleženci postopka so dolžni sodelovati v postopku mediacije v dobri veri. Udeleženci postopka so dolžni pošteno uporabljati pravice, ki jih imajo v postopku mediacije.

Udeleženci postopka so dolžni v postopku mediacije prisostvovati sestankom osebno, po zakonitem zastopniku ali po pooblaščenca.

Mediator se lahko srečuje z udeleženci postopka na skupnih sestankih ali opravi ločeni sestanek z vsakim udeležencem postopka posebej.

V primeru, da mediator izve od enega udeleženca postopka za dejstvo, ki se nanaša na spor, sme

to prenesti drugemu udeležencu postopka, da se lahko o tem dejstvu izjavi.

Če je mediator izvedel za to dejstvo od enega udeleženca postopka pod pogojem, da ga ne prenese drugemu, ne sme razkriti tega dejstva drugemu udeležencu postopka.

#### 11.člen Načelo dispozitivnosti

Za udeležence postopka je sodelovanje v postopku mediacije prostovoljno v vseh fazah postopka.

Mediator je dolžan posredovati v sporu toliko časa, dokler udeleženci postopka napredujejo v smeri sklenitve poravnave in dokler je postopek še hiter in teče brez zavlačevanja. V nasprotnem primeru pa lahko mediator brez obrazložitve postopek mediacije zaključi.

#### 12.člen Načelo učinkovitosti

Ko mediator ugotovi, da so udeleženci postopka z vzajemnim popuščanjem pripravljeni končati spor oziroma odpraviti negotovost in določiti svoje pravice in obveznosti (pogodba o poravnavi), lahko pripravi osnutek možne poravnave in ga predloži udeležencem postopka.

Ko se udeleženci postopka dogovorijo o rešitvi spora ali negotovosti in so pripravljeni spor končati oziroma odpraviti negotovost in določiti pravice in obveznosti, se dogovorijo o rešitvi spora ali podpišejo pisno poravnavo. Udeleženci postopka se lahko sporazumejo, da se poravnava sestavi v obliki neposredno izvršljivega notarskega zapisa ali poravnave pred sodiščem.

#### 13.člen

Od podpisa sporazuma o mediaciji naprej in v času trajanja postopka mediacije se udeleženci postopka s podpisom sporazuma o mediaciji zavežejo, da ne bodo začeli postopka pred sodiščem ali arbitražo, razen če ocenijo, da morajo sprožiti tak postopek zaradi varovanja svojih pravic.

#### 14.člen Zaključek postopka mediacije

Postopek mediacije se zaključi:

- s sklenitvijo poravnave,
- z izjavo mediatorja ali udeležencev postopka, da so nadaljnji napori v mediaciji nepotrebni, ker mediacija ni uspešna,
- na podlagi pisne izjave udeleženca postopka, da je mediacija zaključena in da umika soglasje.

#### 15.člen Nasprotje interesov

Mediator ne sme biti zaposlen pri nobenem izmed udeležencev spora, ki se rešuje v postopku mediacije.

Mediator mora delovati neodvisno in nepristransko in si prizadevati za enako obravnavanje udeležencev postopka, upošteva vse okoliščine primera.

V primeru, da do poravnave ne pride, mediator ne sme v sporu sodelovati kot arbiter ali sodnik.

S podpisom izjave o zaupnosti se udeleženci postopka zavežejo, da mediatorja ne bodo predlagali kot pričo v sodnem postopku ali postopku arbitraže.

#### 16.člen Stroški postopka mediacije

Stroški postopka mediacije obsegajo:

- nagrado mediatorju, v znesku, ki ga s sklepom določi Svet SZZ,
- administrativni stroške,
- stroške izvedbe dokazov.

Nagrado mediatorju ter administrativne stroške kritje SZZ iz namenskih sredstev predvidenih v finančnem načrtu SZZ.

Stroške izvedbe dokazov krijejo udeleženci postopka skladno z medsebojnim dogovorom.

Udeleženci postopka krijejo lastne stroške in stroške svojih pooblaščenecv ali zakonitih zastopnikov, razen če se v pisni poravnavi ne dogovorijo drugače.

#### 17.člen Udeleženci postopka in njihova sposobnost

Udeleženca postopka zastopa zakoniti zastopnik.

Udeleženci postopka smejo opravljati procesna dejanja osebno, po zakonitem zastopniku ali po pooblaščenecu, ki predloži pooblastilo za postopek mediacije.

#### 18.člen Jezik postopka

Mediacija poteka v slovenskem jeziku.

Udeleženci postopka in mediator se lahko dogovorijo o jeziku ali o jezikih, v katerih bo potekala mediacija. Če se udeleženci postopka ne sporazumejo, govorijo pa različne jezike, poteka mediacija v slovenskem jeziku.

Če eden izmed udeležencev postopka slovenskega jezika ne razume, mora zagotoviti ustno prevajanje na svoje stroške.

### III. USTANOVITEV IN ORGANIZACIJA MC

#### 19.člen Ustanovitev MC

Za namene zagotavlja izvensodnega reševanja sporov med članicami SZZ ter sporov iz zavarovalnih in odškodninskih razmerjih na podlagi zavarovalnih pogodb med članicami SZZ in zavarovalci, zavarovanci, upravičenci in oškodovanci, ki so pravne osebe ali fizične osebe, ki pridobivajo ali uporabljajo zavarovalne storitve za namene svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti, se pri SZZ ustanovi MC.

#### 20.člen Organizacija MC

MC sestavljata tajnik MC in administrator, ki sta zaposlena pri SZZ.

Tajnik MC izvaja naloge skladno s tem pravilnikom. Administrator izvaja naloge po tem pravilniku ter izvaja navodila tajnika MC.

Tajnik MC in administrator sta dolžna zagotavljati načelo zaupnosti po tem pravilniku, razen v primerih, ko zakon določa drugače.

### IV. MEDIATORJI

#### 21.člen Pogoji za mediatorje in lista mediatorjev

Za mediatorje, ki izvajajo postopke mediacij po tem pravilniku, veljajo pogoji, določeni v 10. členu Kodeksa pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja.

Za potrebe izvajanja postopkov mediacij po tem pravilniku se uporablja lista mediatorjev, določena skladno z Aktom o ustanovitvi in organizaciji mediacijskega centra Slovenskega zavarovalnega združenja.

#### 22. člen Imenovanje mediatorjev v posameznih postopkih

Udeleženci postopka imenujejo mediatorja sporazumno izmed mediatorjev z liste mediatorjev. Udeleženci postopka lahko za pomoč pri imenovanju mediatorjev zaprosijo tajnika MC in sicer tako, da :

- udeleženec postopka zaprosi, da tajnik MC priporoči primerne mediatorje,
- se udeleženci postopka sporazumejo, da tajnik MC imenuje mediatorja.

V primerih, ko se udeleženci postopka sporazumejo, da tajnik MC imenuje mediatorja, ko udeleženci postopka niso imenovali mediatorja sporazumno, ko nobeden od udeležencev

postopka ne predlaga mediatorja ter v primeru, ko udeleženec postopka v roku osem dni ne odgovori na poziv tajnika MC, da predlaga mediatorja, oziroma da poda svoje stališče glede strani drugega udeleženca predlaganega mediatorja, mediatorja v zadevi imenuje tajnik MC:

- primarno po vrstnem redu na listi mediatorjev,
- izjemoma ga določi tajnik MC glede na vsebino primera.

Tajnik MC mora ukreniti vse potrebno glede na okoliščine spora, da se imenujejo neodvisni in nepristranski mediatorji.

Ko je mediator obveščen, da mu je bila dodeljena zadeva v obravnavo, mora določiti prvi sestanek v roku 30 dni od prejetja obvestila.

#### 23.člen Somediacija

V primeru, ki zahteva posebna znanja, se lahko imenujeta dva mediatorja, ki v zadevi somediirata.

#### 24.člen Izločitev mediatorja

Udeleženci postopka lahko predlagajo, da se izloči mediator, ter da se imenuje novi mediator, če obstajajo okoliščine, ki bi lahko vplivale ali za katere bi se lahko štelo, da vplivajo ne neodvisnost ali nepristranskost mediatorja ali povzročajo navzkrižje interesov.

Mediator mora tajniku MC kadarkoli tekom postopka nemudoma razkriti vse okoliščine, ki bi lahko vplivale ali za katere bi se lahko štelo, da vplivajo ne njegovo neodvisnost ali nepristranskost ali povzročajo navzkrižje interesov pri katerem koli udeležencu postopka, ter predlagati svojo izločitev.

V primerih iz prvega in drugega odstavka tega člena se imenuje nov mediator ob upoštevanju 22. člena tega pravilnika.

#### 25.člen Pravila za izvajanje mediacij

Mediatorje, ki izvajajo postopke mediacij po tem pravilniku, so dožni v teh postopkih upoštevati pravila za izvajanje mediacij, ki so določena v drugem poglavju Kodeksa pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja.

O pritožbah zoper delo mediatorjev v postopkih mediacij, ki se izvajajo po tem pravilniku, odloča Svet SZZ.

## V. MEDIACIJSKI SPISI IN VPISNIK

### 26. člen Mediacijski spisi

Po prejemu predloga za začetek postopka mediacije tajnik MC za vsako posamično zadevo odpre mediacijski spis.

Administrator odgovarja za pravilno, redno in pravočasno poslovanje s spisi. Spise mora pravočasno izročiti v reševanje mediatorju in tajniku MC in skrbeti, da jih ti pravočasno vrnejo.

Mediacijski spisi se hranijo v zaprtih omarah po zaporednih številkah.

### 27. člen Vpisnik

Zaradi evidence postopkov mediacij se vodi vpisnik. Vpisnik se vodi ločeno za postopke mediacij med članicami SZZ ter za postopke mediacij med članicami SZZ in zavarovalci, zavarovanci, upravičenci in oškodovanci, ki so pravne osebe ali fizične osebe, ki pridobivajo ali uporabljajo zavarovalne storitve za namene svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Vpisnik se vodi ločeno za posamezen postopek mediacije pod oznako M-ZAV številka/letnica (postopki med članicami SZZ) oziroma pod oznako M-PO številka/letnica (postopki med članicami SZZ in zavarovalci, zavarovanci, upravičenci in oškodovanci, ki so pravne osebe ali fizične osebe, ki pridobivajo ali uporabljajo zavarovalne storitve za namene svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti). Vsak posamezen postopek mediacije se vodi v vpisniku pod isto zaporedno številko, dokler ni zaključen in se tedaj odčrta.

V vpisniku se za posamezen postopek mediacije med članicami SZZ vodi podatke o:

- opravljeni številki,
- datumu vložitve predloga,
- predlagatelju (naziv in naslov zavarovalnice, pooblaščen oseba, naslov za pošiljanje, elektronski naslov, telefonska številka, opravilna številka pri predlagatelju),
- nasprotnem udeležencu (naziv in naslov zavarovalnice, pooblaščen oseba, naslov za pošiljanje, elektronski naslov, telefonska številka, opravilna številka pri predlagatelju),
- vrsti spora (zavarovalna vrsta po zakonu, ki ureja zavarovalništvo, razlog za mediacijo, datum škodnega dogodka v zvezi s katerim je bila vložena predlog),
- mediatorju (ime in priimek),
- datumih sestankov mediacije,
- razlogih zaključka postopka (umik predloga, sklenitev poravnave, izjava mediatorja, da se postopek zaključi ter razlogi, ki so podlaga za izjavo mediatorja),
- datumu sklenitve poravnave,
- uspešno ali neuspešno zaključenem postopku mediacije,
- datumu zaključka postopka mediacije,
- času trajanja postopka mediacije od datuma vložitve pobude do datuma zaključka postopka mediacije.



V vpisniku se za posamezen postopek mediacije med članicami SZZ in zavarovalci, zavarovanci, upravičenci in oškodovanci, ki so pravne osebe ali fizične osebe, ki pridobivajo ali uporabljajo zavarovalne storitve za namene svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti, vodi podatke o:

- opravljeni številki,
- datumu vložitve predloga,
- predlagatelju (naziv in naslov predlagatelja, pooblaščen oseb, naslov za pošiljanje, elektronski naslov, telefonska številka),
- nasprotnem udeležencu (naziv in naslov zavarovalnice, pooblaščen oseb, naslov za pošiljanje, elektronski naslov, telefonska številka),
- vrsti spora (zavarovalna vrsta po zakonu, ki ureja zavarovalništvo, razlog za mediacijo, datum škodnega dogodka v zvezi s katerim je bila vložena predlog),
- ali je bilo podano soglasje ali ne,
- mediatorju (ime in priimek),
- datumih sestankov mediacije,
- razlogih zaključka postopka (umik predloga, ni začetnega soglasja za mediacijo, umik soglasja, sklenitev poravnave, izjava mediatorja, da se postopek zaključi ter razlogi, ki so podlaga za izjavo mediatorja),
- datumu sklenitve poravnave,
- uspešno ali neuspešno zaključenem postopku mediacije,
- datumu zaključka postopka mediacije,
- času trajanja postopka mediacije od datuma vložitve pobude do datuma zaključka postopka mediacije.

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

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

#### 28. člen

##### Arhiviranje mediacijskih spisov

Po končanem postopku mediacije tajnik MC pregleda mediacijski spis in udeležencem postopka vrne priloge k predlogu oziroma k podanemu soglasju za udeleženca v postopku mediacije. V mediacijskem spisu ostanejo soglasje udeležencev postopka, sklepi in navodila tajnika MC, mediatorja, poštna pošiljke in izvod pisne poravnave, če je bila sklenjena.

Mediacijski spis se hrani pet let po koncu postopka mediacije, nato se celotna dokumentacija uniči.

## VI. KONČNA DOLOČBA

#### 29. člen

##### Končna določba

Ta pravilnik sprejema Svet SZZ.

Ta pravilnik prične veljati in se prične uporabljati z dnem 1. 1. 2018.

Z dnem, ko prične veljati ta pravilnik, preneha veljati Pravilnik o delu mediacijskega centra in o postopku mediacij pri Slovenskem zavarovalnem združenju z dne 12. 7. 2016, ki se uporablja za dokončanje postopkov mediacij, glede katerih je bil vložen predlog do vključno 31. 12. 2017.

Ljubljana, dne 16. 11. 2017

predsednik Sveta združenja  
Andrej Slapar