

# AKT O USTANOVITVI IN ORGANIZACIJI MEDIACIJSKEGA CENTRA SLOVENSKEGA ZAVAROVALNEGA ZDRUŽENJA

## I. SPLOŠNA DOLOČBA

### 1. člen Vsebina akta

Ta akt ureja ustanovitev in organizacijo mediacijskega centra (v nadaljevanju MC) Slovenskega zavarovalnega združenja (v nadaljevanju SZZ), v okviru katerega se izvajajo postopki mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih (v nadaljevanju postopki mediacij). Ta akt ureja tudi pogoje za vključitev mediatorjev na listo mediatorjev, pogoje za odstranitev mediatorjev z liste mediatorjev, način določanja liste mediatorjev, stroške postopka mediacije in vsebino mediacijskih spisov ter vpisnika.

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

## II. USTANOVITEV IN ORGANIZACIJA MC

### 2. člen Ustanovitev MC

Za namene zagotavljanja izvensodnega reševanja domačih in čezmejnih potrošniških sporov s pomočjo mediacije se pri SZZ ustanovi MC. Delovanje MC je neprofitno.

### 3. člen Sestava mediacijskega centra

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

Tajnik MC izvaja naloge skladno s Pravilnikom o postopku mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, tem aktom in Kodeksom pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja. Administrator izvaja naloge po tem aktu ter navodila tajnika MC.

### 4. člen Strokovni svet MC

Pri MC deluje strokovni svet MC, ki ga sestavljajo: direktor SZZ, predstavnik potrošnikov, ki ga imenuje katera od potrošniških organizacij, in predstavnik Agencije za zavarovalni nadzor.

Strokovni svet je imenovan za dobo 5 let.

### 5. člen

## Pristojnosti strokovnega sveta MC

Strokovni svet MC:

- odloča o pritožbah zoper delo mediatorja, kršitvah Pravilnika o postopku mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja in Kodeksa pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja s strani mediatorja in o drugih pripombah udeležencev postopka v zvezi s postopkom mediacije,
- določa listo mediatorjev,
- odloča o vključitvi mediatorja na listo mediatorjev,
- odloča o odstranitvi mediatorja z liste mediatorjev,
- zavzema stališča o temeljnih vprašanih delovanja MC,
- oblikuje predloge morebitnih sprememb tega akta, Pravilnika o postopku mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja in Kodeksa pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja,
- sprejema letno poročilo o delu MC skupaj s finančnim poročilom,
- sprejema letni finančni načrt za kritje stroškov postopka mediacij,
- odloča v ostalih primerih, ko to utemeljuje narava in vsebina zadeve, ki se nanaša na nemoteno delovanje MC.

Strokovni svet MC sprejema svoje odločitve na sejah ali na korespondenčni način. Odločitev je sprejeta, če zanjo glasuje večina članov strokovnega sveta MC. Administrativne zadeve za potrebe strokovnega sveta MC izvaja tajnik MC.

Člani strokovnega sveta MC so upravičeni do sejnine v višini 150,00 EUR neto.

Če se člani strokovnega sveta MC pri opravljanju svojih nalog seznanijo z osebnimi podatki, so dolžni upoštevati določila veljavnih predpisov o varstvu osebnih podatkov, vključno z določili Splošne uredbe o varstvu osebnih podatkov.

### III. LISTA MEDIATORJEV

#### 6. člen

#### Pogoji za mediatorje

Mediatorji so lahko osebe, ki imajo pravna znanja pridobljena z veljavnimi študijskimi programi za pridobitev izobrazbe najmanj druge stopnje pravne smeri, oziroma raven izobrazbe pravne smeri, pridobljene po študijskih programih, ki v skladu z zakonom, ki ureja visoko šolstvo, ustreza ravni izobrazbe najmanj druge stopnje, so opravile strokovno izobraževanje za mediatorje ter so pridobile potrdilo o strokovnem izobraževanju za mediatorje.

## 7. člen Lista mediatorjev

Pri MC SZZ se vodi lista mediatorjev. Listo mediatorjev določa strokovni svet MC, formalno pa jo potrди Svet SZZ.

Na listo mediatorjev se za obdobje petih let vključijo mediatorji pod naslednjimi pogoji:

- mediator mora podati vlogo in soglasje za mediatorja,
- mediator mora izpolnjevati pogoje, določene v 6. členu tega akta,
- mediator v preteklosti ne sme biti odstranjen z liste mediatorjev zaradi kršitev.

Mediatorjev, ki ne izpolnjujejo pogojev iz prejšnjega stavka, se na listo ne vključijo.

O vključitvi na listo mediatorjev odloča strokovni svet MC na podlagi vlog in soglasij mediatorjev, potem ko preveri, da mediatorji, ki so podali vloge in soglasja za mediatorja, izpolnjujejo pogoje, ter v preteklosti niso bili odstranjeni z liste mediatorjev zaradi kršitev.

Mediatorje se z liste mediatorjev odstrani na podlagi njihove zahteve ali na podlagi odločitve strokovnega sveta MC zaradi ugotovljenih kršitev. Mediatorje se lahko z liste mediatorjev odstrani tudi v primeru neizpolnjevanja njihovih obveznosti do MC.

Kadar strokovni svet SZZ odloča o pritožbah zoper delo mediatorja, o kršitvah Pravilnika o postopku mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja in Kodeksa pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja s strani mediatorja in o drugih pripombah udeležencev postopka v zvezi s postopkom mediacije ter ugotovi kršitve s strani mediatorja lahko izreče mediatorju opozorilo ali pa mediatorja odstrani z liste mediatorjev. Dejstva in dokaze o razlogih za odstranitev z liste mediatorjev zbere tajnik MC na podlagi lastnih ugotovitev, izjav ali obvestil udeležencev postopka, izjav mediatorja ipd. ter jih posreduje strokovnemu svetu MC. Pri odločanju strokovni svet MC upošteva Pravilnik o postopku mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, Kodeks pravil za izvajanje mediacij v domačih in čezmejnih potrošniških sporih pri mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah ter splošna pravila stroke in etike mediatorjev.

## IV. STROŠKI POSTOPKA MEDIACIJE

### 8. člen Stroški postopka mediacije

Stroški postopka mediacije obsegajo:

- nagrado mediatorju,
- administrativne stroške,
- stroške izvedbe dokazov.

Administrativni stroški obsegajo:

- pridobivanje soglasij, kadar je to primerno,
- pomoč pri imenovanju mediatorjev,
- organizacijo procesnih dejanj v postopku mediacije,
- vsa opravila v zvezi s pridobivanjem in vročanjem vlog in drugega gradiva udeležencem postopka in mediatorjem,
- organizacijo mediacijskih srečanj,
- zagotovitev prostora za izvedbo mediacijskih srečanj,
- obveščanje med MC, mediatorji in udeleženci postopka,
- vodenje mediacijskega spisa in evidence,
- druga opravila iz pristojnosti MC za potrebe postopka mediacij.

Nagrada mediatorju obsega študij dokumentacije, porabo časa za pripravo na začetek postopka in vodenje mediacije, potne stroške, pisanje poravnave ter druga procesna opravila, za katera je mediator zadolžen. Nagrada mediatorju znaša 130,00 EUR (sto trideset evrov) neto na posamezen postopek mediacije.

Stroški izvedbe dokazov so stroški v zvezi s prevajanjem listin oziroma tolmačenjem na mediacijskih srečanjih, stroški za priče in stroški izdelave izvedenih mnenj oziroma izvedencev ali drugih strokovnjakov.

#### 9. člen

##### Vodenje stroškov postopka mediacije

Stroški postopka mediacij se vodijo in financirajo ločeno od ostale dejavnosti Slovenskega zavarovalnega združenja.

Sredstva za kritje stroškov postopka mediacij se vodijo na posebnih za ta namen ločenih kontih in kot posebno stroškovno mesto.

#### 10. člen

##### Članstvo v MC

Člani MC so članice SZZ in drugi ponudniki zavarovalnih storitev in zavarovalno posredniških družb, ki so priznali MC kot pristojen za reševanje sporov ter so podpisali pristopno izjavo.

Po podpisu pristopne izjave mora nov član vplačati pristopnino v višini sorazmernega dela pavšalnega prispevka, ki so ga letno dolžne plačati člani za kritje administrativnih stroškov. Vplačan znesek se za pristopno leto šteje kot vplačan pavšalni prispevek.

Zavarovalnice in drugi ponudniki zavarovalnih storitev in zavarovalno posredniške družbe, ki so priznali MC kot pristojen za reševanje sporov lahko izstopijo iz članstva MC z izstopom in članstva SZZ oziroma s podano pisno izjavo, da MC ne priznavajo več kot pristojnega za reševanje sporov.

V primeru izstopa, mora član poravnati vse stroške, nastale v zvezi z vloženimi pobudami za mediacijo zoper njo, prejetimi do dneva izstopa. Član je v primeru izstopa upravičen do

povrnitve sorazmernega dela vplačanega pavšalnega letnega prispevka za leto v katerem je izstopila iz članstva MC.

#### 11.člen

##### Kritje stroškov postopka

Kritje administrativnih stroškov se zagotavlja iz pavšalnih prispevkov članic SZZ, drugih ponudnikov zavarovalnih storitev in zavarovalno posredniških družb, ki so priznali MC kot pristojen za reševanje sporov, ter so podpisali pristopno izjavo. Višina pavšalnega prispevka znaša 2.000,00 EUR (dva tisoč evrov) neto letno.

Strokovni svet MC redno spremlja delovanje MC ter v primeru, da vplačani pavšalni prispevki ne zadoščajo za kritje administrativnih stroškov, članice SZZ, druge ponudnike zavarovalnih storitev in zavarovalno posredniške družbe, ki so priznali MC kot pristojen za reševanje sporov, ter so podpisali pristopno izjavo, pozove k plačilu dodatnega prispevka v znesku, ki ga določi strokovni svet MC. Neporabljeni sredstva za kritje administrativnih stroškov ob koncu koledarskega leta se prenesejo v naslednje koledarsko leto ter se porabijo izključno za kritje administrativnih stroškov.

Strošek nagrade mediatorju krijejo članice SZZ, drugi ponudniki zavarovalnih storitev in zavarovalno posredniške družbe, ki so priznali MC kot pristojen za reševanje sporov.

Članice SZZ, drugi ponudniki zavarovalnih storitev in zavarovalno posredniške družbe, ki so priznali MC kot pristojen za reševanje sporov, krijejo stroške svojega pooblaščenca ter stroške izvedbe dokazov. Potrošnik krije stroške svojega pooblaščenca ali tretje osebe, če jo ima, ter stroške izvedenskega mnenja, ki ga zahteva, čeprav mediator oceni, da je mogoče spor rešiti tudi brez njega. Potrošnik plača pristojbino v višini 20,00 EUR (dvajset evrov).

## V. MEDIACIJSKI SPISI IN VPISNIK

#### 12. člen

##### Mediacijski spisi

Po prejemu pobude 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.

#### 13. člen

##### Vpisnik

Zaradi evidence postopkov mediacij se vodi vpisnik.

Vpisnik se vodi ločeno za posamezen postopek mediacije pod oznako M številka/letnica. Vsak posamezen postopek mediacije se vodi v vpisniku pod isto zaporedno številko, dokler ni zaključen in se tedaj odčrta.

V vpisnik se za posamezen postopek mediacije vodi podatke o:

- opravljeni številki,
- datumu vložitve pobude,
- potrošniku (osebno ime, naslov prebivališča, 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),
- ponudniku (firma, naslov, ime in priimek pooblaščenca, elektronski naslov pooblaščenca, telefonska številka pooblaščenca),
- vrsti spora (domač spor, čezmejni spor),
- vrsti pobude (zavarovalna vrsta po zakonu, ki ureja zavarovalništvo, razlog za pobudo, datum škodnega dogodka v zvezi s katerim je bila vložena pobuda),
- mediatorju (ime in priimek),
- datumih sestankov mediacije,
- razlogih zaključka postopka (umik pobude, umik soglasja potrošnika, zavrnitev pobude, sklenitev poravnave, izjava mediatorja, da se postopek zaključi ter razlogi, ki so podlaga za izjavo mediatorja),
- razlogih zavrnitve pobude,
- 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, nato se izbrišejo ali anonimizirajo.

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

#### 14. člen Arhiviranje mediacijskih spisov

Po končanem postopku mediacije tajnik MC pregleda mediacijski spis in udeležencem postopka vrne priloge k pobudi oziroma k odgovoru na pobudo. V mediacijskem spisu ostanejo pobuda, odgovor na pobudo, sklepi in navodila tajnika MC, mediatorja, poštna pošiljke in izvod pisne poravnave, če je bila sklenjena.

Mediacijski spisi se hranijo pet let po koncu postopka mediacije, ter se najkasneje z iztekom leta v katerem je potekel rok hrambe uničijo.

## VI. KONČNA DOLOČBA

### 15. člen Veljavnost akta

Ta akt sprejema Svet SZZ.

Ta akt prične veljati ter se prične uporabljati z dnem sprejema.

Z dnem, ko prične veljati ta akt, preneha veljati Akt o ustanovitvi in organizaciji mediacijskega centra Slovenskega zavarovalnega združenja z dne 15. 6. 2016, s spremembami in dopolnitvami z dne 11. 8. 2016, dne 16. 11. 2017 in dne 11.3.2019, ki se uporablja za dokončanje postopkov mediacij, glede katerih je bila vložena pobuda do dneva prenehanja njegove veljavnosti.

V Ljubljani, dne 19. april 2022

predsednik Sveta SZZ  
Andrej Slapar