

ORCIS PRAVILNIK o pritožbenem postopku

1. člen

Za zadovoljstvo komitentov smo neposredno polno odgovorni vsi ORCIS sodelavci, ki se pri izvajanju del in nalog iz svojega delokroga neposredno srečujejo s strankami na področju posredovanja zavarovanj, sklepanja zavarovalnih pogodb, ocen tveganj, obdelave zavarovanj ter reševanja asistenčnih/zavarovalnih primerov.

Pritožbeni postopki so določeni s splošnimi pogoji zavarovateljev, za katere ORCIS pogodbeno posreduje zavarovalne storitve.

Kjer s splošnimi pogoji zavarovateljev, za katere ORCIS izvaja zavarovalno posredovanje, to ni taksativno določeno, je komitentom s tem Pravilnikom zagotovljen postopek reševanja pritožb.

O pritožbi odloča pritožbena komisija, ki jo s sklepom imenujem direktor družbe sočasno z določitvijo čistopisa tega Pravilnika.

2. člen

Postopek reševanja pritožb je hiter in objektivni, pri čemer se upošteva zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi komitentov.

ORCIS seznanja komitente o obstoju in pravilih pritožbenega postopka z vpogledom v ta Pravilnik, ki je strankam vselej dostopen na spletnem portalu www.orcis.si.

Pritožbe se rešujejo po postopku v skladu z določili tega Pravilnika. V kolikor pravila reševanja pritožbe niso določena s tem Pravilnikom, se uporablja Zakon o pravnem postopku.

3. člen

Za sprejemanje pritožb komitentov so zagotovljeni vsi možni komunikacijski kanali:

- navadna pošta
- R pošta in AR pošta
- telefax (24/7 delujoča faksimile naprava)
- elektronska pošta na naslovu info@orcis.si
- 24/7 telefonski ali osebni sprejem pritožbe na zapisnik
- 24/7 sprejem komitentove osebno vročene pritožbe

Komitent lahko pritožbo usmeri neposredno na sedež družbe in jo v reševanje takoj prevzame odgovorni skrbnik poslovnega procesa, ki pritožbo evidentira in jo preda v obravnavo odgovorni osebi družbe ORCIS.

Pritožba mora biti razumljiva ter mora vsebovati:

- ime in priimek ORCIS komitenta-pritožnika
- naslov pritožnika za pošiljanje odločitev po tem Pravilniku
- identifikacijski znak/referenco primera, na katerega se komitent pritožuje
- navedbo storitve v ORCIS poslovnih procesih, ki je predmet pritožbe
- argumentirane pritožbene razloge
- lastnoročni podpis komitenta-pritožnika oz. njegovega pooblaščenca
- original pooblastila, če komitent pritožbo vlaga preko pooblaščenca

V primeru, da je pritožba nepopolna ali nerazumljiva, pooblaščenca pristojna oseba po tem Pravilniku pisno zahteva od komitenta-pritožnika, da pritožbo popravi ali dopolni v roku 5 koledarskih dni. Zahteva se pošlje v pisni obliki s priporočeno pošiljko ter kopijo in dokazilo o poslani pošiljki vloži v ORCIS spis, na katerega se pritožba nanaša.

Če komitent-pritožnik zahteve ne upošteva, se pritožbo zavrže z obvestilom pritožniku, poslanem na način iz predhodnega odstavka. Digitalno verzijo pisanja in dokazilo o pisnem odpravku se arhivira v ORCIS primeru.

4. člen

Za pritožbo, prejeto po elektronski pošti, se šteje, da jo je podpisala oseba, ki je v vlogi navedena kot podpisnik. V elektronskem poslovanju po določilih tega Pravilnika ORCIS uporablja pritožnikov e-naslov, s katerega je bila prejeta pritožba.

5. člen

Vsako pritožbo komitenta, prejeto po katerem koli komunikacijskem kanalu in naslovljeno Pritožbeni komisiji, se nemudoma po prejemu knjiži kot prispelo pošto in jo odgovorna oseba – skrbnik poslovnega procesa arhivira v ORCIS primer, na katerega se nanaša pritožba. Arhiv se nahaja v Zaledni pisarni družbe Assistance CORIS, pogodbenega izvajalca ORCIS podpornih procesov.

Pritožbo, prejeto v elektronski obliki, se na enak način arhivira digitalno. Pritožbo, prejeto v pisni obliki (pošta, telefax, na zapisnik, osebna izročitev), se arhivira v isti obliki. Poleg tega se dokument skenira in hrani tudi elektronsko v ORCIS primeru, na katerega se nanaša.

6. člen

Sočasno z določitvijo tega Pravilnika za nedoločen čas imenujem 3-člansko Pritožbeno komisijo, ki na korespondenčnih sejah pregleda in odloči o vsaki pritožbi, naslovljeni nanjo. Pritožnik nima pravice zahtevati podatkov o članih pritožbene komisije, ki je kolektivni ORCIS organ za izvajanje določil tega Pravilnika.

Pritožbena komisija odloča kot samostojni neodvisni organ z večino glasov, vsak član pisno poda svoje obrazloženo mnenje.

Samostojni referenti asistence v CORIS FO in CORIS BO, ter zavarovalni zastopniki v CORIS Trženju, so dolžni ORCIS Pritožbeni komisiji zagotoviti pomoč za nemoteno delo, vključno z angažiranjem zdravnika cenzorja in drugih ekspertov, če Pritožbena komisija z večino glasov to zahteva. Servisiranje Pritožbene komisije so dela in naloge, določene v pogodbi ORCIS - CORIS, zato je neodzivnost na zahteve ORCIS Pritožbene komisije hujša kršitev pogodbe in razlog za ORCIS odškodninski zahtevek.

7. člen

Pritožbena komisija je pri reševanju pritožb in predlogov popolnoma samostojna in neodvisna ter kolektivno odloča v skladu z veljavno zakonodajo, zavarovalnimi pogoji in ceniki, drugimi zavarovalnimi podlagami ter sodno in izvensodno prakso reševanja zavarovalnih primerov. V sodelovanju z zavarovatelji je ORCIS Pritožbena komisija samostojna.

8. člen

Pred korespondenčno sejo Pritožbene komisije njen predsednik priskrbi dodatne informacije in podlage, potrebne za rešitev pritožbe, v kolikor to že ni vsebovano v pritožbi ali v kronologiji ORCIS primera.

Kadar predsednik Pritožbene komisije oceni, da je za razjasnitev zadeve potrebna prisotnost komitenta-pritožnika, ga lahko najmanj 5 koledarskih dni pred obravnavo pisno povabi na sejo komisije. Za postopke se smiselno uporablja določila Zakona o upravnem postopku. V zahtevnejših primerih, ko so za odločanje potrebna posebna strokovna znanja (npr. ekspert medicinske, prometne, pravne in podobne stroke), lahko predsednik na sejo komisije povabi tudi takšne strokovnjake ali si pred sejo priskrbi njihovo izvedeniško mnenje.

Strošek pridobitve izvedeniškega mnenja krije pritožnik, če predsednik Pritožbene komisije izjemoma zaradi pisno utemeljenih razlogov ne odloči drugače.

9. člen

Pritožbena komisija odloča s sklepom, na podlagi kvalificirane večine glasov vseh članov.

Pritožbena komisija mora rešiti pritožbo v roku 15 koledarskih dni od prejetja pritožbe v družbo ORCIS.

Pisni odpravek sklepa Pritožbene komisije mora vsebovati: uvod, izrek in obrazložitev. S pravnim poukom se komitent-pritožniku sporoči možnosti pravnega varstva.

Sklep Pritožbene komisije se s priporočeno pošiljko dostavi stranki-pritožniku ali njegovemu pooblaščenca na njegov stalni naslov. R pošiljanje sklepa je določeno enotno, ne glede na komunikacijski kanal, po katerem je bila pritožba prejeta. Za prejete pritožbe po elektronski pošti je digitalno pošiljanje sklepa Pritožbene komisije pomožni komunikacijski kanal. Izključno v primeru, da pritožnik predhodno poda izrecno pisno strinjanje, je digitalna komunikacija primarna in edina.

En izvod sklepa Pritožbene komisije se hrani v ORCIS spisu, na katerega se pritožba nanaša.

Sklep komisije se posreduje v izvršitev pristojnim službam. Za realizacijo sklepa je določen rok 7 delovnih dni..

10. člen

O pritožbenih postopkih se vodijo evidence skladno z določbami tega Pravilnika. Evidenca obsega:

- osnovne podatke o pritožbi: navedbo pritožnika, datum prispetja pritožbe v družbo (delovodniški žig PREJETO z datumom).
- izročitelja pritožbe, navedbo odgovorne osebe v družbi, rok za odgovor, datum poslanega odgovora, datum pričetka obravnave pritožbe v pritožbeni komisiji, morebiten sodni spor in druge relevantne zaznamke;
- vsebinske podatke o pritožbi: navedbo zastopnika oz. posrednika, pritožbeni razlog, končna odločitev družbe o pritožbi z dokazili o izvršitvi sklepa, končna odločitev v sodnem sporu.

11. člen

Kršitev določil tega Pravilnika s strani delavcev poslovno povezane APRIL družbe, posebno s strani odgovornih delavcev, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb, pomeni težjo kršitev obveznosti, določenih v Pogodbi o zaposlitvi, ki jo sankcionira pogodbeno izvajalka ORCIS podpornih procesov ter o ukrepih obvesti ORCIS. Dokumentacija se hrani po določenih 10. členu tega Pravilnika.

12. člen

Na pisno zahtevo direktorja pristojna oseba družbe Assistance CORIS pripravi pisno poročilo o vseh pritožbah in na tej osnovi analizo, ki je ORCIS Teamu osnova za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za zadovoljstvo komitentov, za izboljšanje poslovanja družbe in za dvig kakovosti.

13. člen

Pravilnik začne veljati 10.06.2019. Uradno verzijo Pravilnika se objavi na spletni strani družbe ORCIS (www.orcis.si).

V Ljubljani, 07.06.2019

Direktor:

Matej Pajnič