

ZAVAROVALNI KODEKS AVRIO ZAVAROVALNICE D.D.

April 2020

KAZALO

1. UVOD.....	3
2. SPLOŠNE DOLOČBE	3
3. OSNOVNA NAČELA	3
4. ODNOS ZAVAROVALNICE DO STRANKE	4
5. REŠEVANJE SPOROV MED STRANKAMI IN ZAVAROVALNICO	5
6. ODNOSI MED ZAVAROVALNICAMI.....	7
7. ZBIRANJE, POSREDOVANJE, UPORABA IN VARSTVO PODATKOV	7
8. NASTOPANJE ZAVAROVALNICE NA TRGU IN KOMUNICIRANJE Z JAVNOSTMI	8
9. NADZOR NAD SPOŠTOVANJEM KODEKSA	8
10. KONČNE DOLOČBE	9

1. UVOD

Zavarovalni kodeks (v nadaljevanju: kodeks) je narejen na podlagi Pravil sistema upravljanja Avrio zavarovalnice d.d. (v nadaljevanju Zavarovalnica) in Zavarovalnega kodeksa Slovenskega zavarovalnega združenja. Kodeks sprejema uprava.

Ta kodeks velja od 15. 5. 2020.

Za usklajenost in pravilnost tega kodeksa je odgovoren vodja trženja.

2. SPLOŠNE DOLOČBE

2.1. Avrio zavarovalnica d.d.

Avrio zavarovalnica d.d. (v nadaljevanju: Zavarovalnica) v tem kodeksu pomeni pravno osebo, ki na trgu samostojno opravlja dejavnost zavarovanja oseb.

2.2. Pojem stranka

Stranka v tem kodeksu pomeni zavarovalca, potencialne zavarovance in druge upravičence iz zavarovalnih pogodb.

2.3. Namen kodeksa

Zavarovalnica sprejema kodeks z namenom razvoja svojega poslovanja, strokovnega opravljanja zavarovalnih poslov, profesionalnega ravnanja in omogočanja pritožb strank v primeru nezadovoljstva strank. Poslovanje Zavarovalnice temelji na upoštevanju načel trga, tržne konkurence na lojalnih in korektnih temeljih, ekonomike zavarovanja in poslovne morale, s ciljem nuditi stranki kvalitetno zavarovalno zaščito.

2.4. Obvezno upoštevanje in poznavanje kodeksa

Določbe kodeksa so obvezujoče za vse zaposlene v Zavarovalnici in zunanje zavarovalne zastopnike, ki na osnovi pogodbe sklepajo zavarovanja v imenu in na račun Zavarovalnice (pogodbe o poslovnem sodelovanju z zavarovalnimi agencijami, s.p.-ji, podjetne pogodbe itd.).

Zavarovalnica se zavezuje, seznaniti svoje redno zaposlene in zunanje zavarovalne zastopnike z določbami kodeksa in si bo prizadevala za dosledno spoštovanje kodeksa. .

2.5. Odgovornost zavarovalnice za zavarovalnega zastopnika

Zavarovalnica se zaveda svoje odgovornosti, v kolikor bi njen ali zunanji zavarovalni zastopnik pri opravljanju zavarovalnih poslov kršil določbe, da je kodeks kršila Zavarovalnica in posledic, ki bi iz tega izhajale.

V kolikor je zavarovalni zastopnik pri opravljanju zavarovalnih poslov kršil določbe kodeksa velja, da je kodeks kršila Zavarovalnica, v imenu in za račun katere, je zastopnik delal, oziroma Zavarovalnica, ki je sprejela ponudbo ter sklenila zavarovalno pogodbo ali dopustila takšno ravnanje.

3. OSNOVNA NAČELA

3.1. Varovanje ugleda

Zavarovalnica zahteva od vseh svojih redno zaposlenih in zunanjih pogodbeno vezanih zavarovalniških delavcev profesionalen odnos do dela in si prizadeva zagotoviti ustrezno raven strokovnega znanja pri prevzemanju rizika, oceni škod in njihovem obravnavanju in izvrševanju ostalih obveznosti, ki izhajajo iz zavarovalnih poslov.

Zavarovalnica zavezuje vse zavarovalniške delavce, ki delajo zanjo, da si morajo pri opravljanju svojih nalog prizadevati, da bodo ravnali v skladu s sprejetimi načeli in določbami in s svojim ravnanjem ne bodo škodovali ugledu Zavarovalnice in zavarovalniške dejavnosti nasploh.

3.2. Načelo zaupanja in zaščita pravic, koristi stranke

Poslovanje Zavarovalnice s stranko temelji na načelu medsebojnega zaupanja in načelu zaščite pravic in koristi stranke, ob upoštevanju pravil in načel zavarovalniške stroke.

3.3. Odnosi med zavarovalniškimi delavci

V Zavarovalnici odnosi med vsemi zavarovalniškimi delavci temeljijo na načelu profesionalnosti in izogibanju konfliktu interesov. Na enakih temeljih bo Zavarovalnica gradila odnose z drugimi zavarovalnicami.

Nesoglasja, nesporazumi in razhajanja v mnenjih se bodo v Zavarovalnici reševala s pogovori in medsebojnimi dogovarjanji, na temelju medsebojnega spoštovanja in pravil poslovnega obnašanja.

3.4. Skrb za izobraževanje in razvoj zavarovalniške dejavnosti

Zavarovalnica si bo prizadevala in skrbela za razvoj zavarovalniške dejavnosti, zavarovalniške stroke in izpopolnjevanje strokovnega znanja vse zavarovalniških delavcev, ki delajo zanjo.

4. ODNOS ZAVAROVALNICE DO STRANKE

4.1. Spoštovanje dobrih poslovnih običajev

Zavarovalnica se zavezuje, da bo v poslovanju s strankami spoštovala dobre poslovne običaje, še zlasti:

1. Poslovati v slovenskem jeziku, razen v primerih, ko je glede na predmet zavarovanja oziroma mednarodni element ali obstoječo poslovno prakso potrebno uporabljati tuj jezik ali se stranka in zavarovalnica tako posebej dogovorita;
2. Se ustrezno identificirati v pisnih sporočilih stranki ter telefonskem stiku ali drugih oblikah komunikacije s stranko;
3. Zapisati na zavarovalno polico oziroma drugo zavarovalno listino vse bistvene sestavine zavarovalne pogodbe, tudi morebitni dogovor o plačilu zavarovalne premije na obroke;
4. Označiti ceno storitve in izdati račun oziroma zavarovalno polico.

4.2. Nedopustna ravnanja

Zavarovalnica pri poslovanju s strankami šteje za nedopustna vsa dejanja, ki pomenijo kršitev tega kodeksa, zlasti pa:

1. Posredovanje netočnih podatkov o vsebini zavarovalne pogodbe in zamolčanje bistvenih določb zavarovalnih pogojev, s čimer bi bil zavarovanec zaveden v zmotu in bi mu lahko bila povzročena škoda;

2. Posredovanje podatkov o zavarovancu, ki izhajajo iz zaupnosti poslovnega razmerja, neupravičeni osebi;
3. Zavlačevanje postopka obravnavanja škode, odklanjanje izplačila nespornega dela odškodnine oziroma zavarovalnine pri izvrševanju obveznosti, ki izhajajo iz zavarovalne pogodbe;
4. Nedostojno ali zavajajoče oglaševanje.

4.3. Enakopravnost strank

Zavarovalnica se zavezuje zagotoviti pri sklepanju zavarovalne pogodbe enakopravnost strank in enak odnos do vseh zavarovalcev, razen v primerih, kadar za odstopanje od navedenega načela obstajajo razlogi, ki so utemeljeni glede na predmet zavarovanja.

4.4. Informiranje strank

Zavarovalnica se zavezuje dati potencialnemu zavarovalcu pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe točne informacije in mu na njegovo zahtevo posredovati ustrezna pojasnila o svojem statusu, finančnih, organizacijskih, kadrovskih in drugih možnostih glede ponudbe zavarovalnih storitev in sposobnosti prevzemanja rizikov v zavarovalno kritje, še posebno velikih rizikov.

4.5. Splošni in posebni zavarovalni pogoji

Zavarovalnica se zavezuje potencialne zavarovalce pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe seznaniti o zavarovalnih pogojih, izračunani zavarovalni premiji, možnostih zavarovalne zaščite in načinu uveljavljanja pravic in obveznosti iz zavarovalne pogodbe, kakor tudi o drugih vprašanih glede izvajanja zavarovalnih poslov osebnega zavarovanja.

Zavarovalnica se zavezuje sestaviti zavarovalne pogoje in premijske cenike natančno, enopomensko in razumljivo.

5. REŠEVANJE SPOROV MED STRANKAMI IN ZAVAROVALNICO

5.1. Reševanje sporov med strankami in zavarovalnico

Zavarovalnica si prizadeva, da stranke enostavno in hitro uveljavljajo svoje pravice in se morebitni nesporazumi vselej, kadar je mogoče, rešujejo v izvensodnem postopku.

Zavarovalnica ima vzpostavljen interni postopek za obravnavanje pritožb strank, ki se lahko v primeru nezadovoljstva obrnejo na pritožbeno komisijo. Postopek za obravnavanje pritožb ureja Pravilnik o pritožbenem postopku, ki upošteva določbe Smernic EIOPA o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah.

5.2. Interni postopek za obravnavanje pritožb v zavarovalnici

Vodstvo Zavarovalnice sprejme pravila o spremljanju pritožb v Zavarovalnici, opisana v Pravilniku o pritožbenem postopku ter zagotovi notranje spremljanje obravnavanja pritožb z rednim analiziranjem podatkov, da se ugotovijo in odpravijo kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja, skladno s Smernicami EIOPA.

Zavarovalnica na zahtevo posreduje informacije o številu pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša, razlogih pritožb, pravočasnosti rešitve in utemeljenosti pritožbe Agenciji za zavarovalni nadzor.

Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena.

Obnavljanje pritožb je treba ločiti od obravnavanja zahtevkov in od enostavnih zahtev za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila in prošnje (za spregled). Ustna izjava stranke šteje za pritožbo, če je podana na zapisnik pri Zavarovalnici.

Kadar Zavarovalnica prejme pritožbo v zvezi z dejavnostmi izven njene dejavnosti in pristojnosti, se nanjo odzove, kadar je mogoče, in pojasni svoje stališče v zvezi s pritožbo in, kadar je primerno, predloži podatke o drugi instituciji, ki je odgovorna za obravnavanje pritožbe.

Zavarovalnica pritožbe evidentira v varen elektronski register, v katerem so zbrani vsaj podatki o: vsebini pritožbe, pritožniku, datumu prejema pritožbe in odgovora na pritožbo, rezultatu pritožnega postopka in zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša.

Interni postopek za obravnavanje pritožb je enostopenjski. Zavarovalnica v internem postopku za obravnavanje pritožb zagotovi naslednje minimalne standarde:

1. Zavarovalnica obravnava pritožbe v internem postopku v skladu z načelom pravičnosti, enakosti, preprečevanja nasprotja interesov in sorazmernosti.
2. Stranka mora na vsako pisno pritožbo prejeti pisen, obrazložen odgovor Zavarovalnice.
3. Stranka mora na ustne pritožbene navedbe in pritožbene navedbe po elektronski pošti prejeti odgovor v enaki obliki; v kolikor se stranka ponovno pritoži ustno, se njeno pritožbo zapiše na zapisnik, Zavarovalnica pa mora stranki poslati končni odgovor v pisni obliki s priporočeno pošto.
4. Skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke je 30 dni.
5. Zavarovalnica mora stranki poslati končni odgovor na njeno pritožbo v pisni obliki s priporočeno pošto in končni odgovor mora vsebovati tudi pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov.

5.3. Izvensodno reševanje sporov med zavarovalnico in strankami (potrošniki)

Zavarovalnica ima vzpostavljeno shemo izvensodnega reševanja sporov med Zavarovalnico in strankami (potrošniki) ter objavljeno informacijo o shemi izvensodnega reševanja sporov v zavarovalnih pogojih.

Izvensodno reševanje sporov je organizirano tudi pri Slovenskem zavarovalnem združenju, kjer deluje varuh dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu in mediacijski center.

6. ODNOSI MED ZAVAROVALNICAMI

6.1. Temelji

Zavarovalnica gradi svoje odnose z ostalimi zavarovalnicami na osnovi medsebojnega spoštovanja in upoštevanja načel zavarovalniške stroke, dobrih poslovnih običajev in poslovne morale, ki bodo v prid vsej zavarovalni dejavnosti, njenemu razvoju in ugledu.

6.2. Spoštovanje in izvajanje dogovorov

Zavarovalnica si bo prizadevala za spoštovanje dogovorov, ki so sprejeti med zavarovalnicami in v okviru Slovenskega zavarovalnega združenja.

V kolikor se naknadno pojavijo ovire, ki nam bodo v Zavarovalnici oteževali ali onemogočali izvajanje dogovorov, bomo v Zavarovalnici o tem nemudoma obvestiti pristojne organe združenja in predlagati ustrezno rešitev.

6.3. Medsebojna solidarnost

V kolikor se v posamezni zavarovalnici pojavijo težave, si bo Zavarovalnica prizadevala, da s svojimi ravnanji ne bo prizadela ugleda zavarovalniške dejavnosti in zaupanja strank.

Zavarovalnica bo po potrebi nudila zavarovalnici s težavami pomoč, če bo le-ta zanj Zavarovalnico zaprosila in to ni v nasprotju s poslovno politiko Zavarovalnice.

7. ZBIRANJE, POSREDOVANJE, UPORABA IN VARSTVO PODATKOV

7.1. Zbiranje, posredovanje, uporaba in varstvo osebnih podatkov

Zavarovalnica zbira, posreduje, uporablja in varuje osebne podatke, potrebne za sklepanje zavarovanj in obravnavanje škodnih primerov v skladu z zakonom o varstvu osebnih podatkov in posebnimi predpisi, ki urejajo zbirke podatkov za področje zavarovalništva.

7.2. Zbiranje, posredovanje, uporaba in objava podatkov, ki se nanašajo na poslovanje Zavarovalnice

Zavarovalnica se zavezuje v skladu z ustreznimi predpisi zbirati, obdelovati, shranjevati in posredovati Slovenskemu zavarovalnemu združenju tiste podatke, ki jih mora združenje zbirati na podlagi posebnih predpisov o zbirkah podatkov s področja zavarovanja.

Zavarovalnica se zavezuje, da bo v dogovorjenih rokih posredovala Slovenskemu zavarovalnemu združenju ustrezne podatke, ki jih združenje potrebuje za predstavitev zavarovalniške dejavnosti doma in v tujini in katere zahtevajo mednarodne organizacije od svojih članov.

8. NASTOPANJE ZAVAROVALNICE NA TRGU IN KOMUNICIRANJE Z JAVNOSTMI

8.1. Upoštevanje prostega trga

Zavarovalnice se zavezuje poslovati skladno z zakoni in drugimi predpisi, ki urejajo zavarovalništvo ter spoštovati načela prostega trga in lojalne tržne konkurence, pravila zavarovalniške stroke, dobre poslovne običaje in poslovno moralo.

8.2. Konkurenčne prednosti

Zavarovalnica ne bo na področju tržnega komuniciranja z ničemer omejevale konkurenčnih prednosti, ki so plod večjih sposobnosti in širšega znanja, in so usmerjene v doseganje boljših poslovnih rezultatov, večjega zadovoljstva strank, nižjih stroškov poslovanja in večjega tržnega deleža.

8.3. Tržno komuniciranje

Zavarovalnica se zavezuje spoštovati načelo prostega tržnega komuniciranja in stikov z javnostmi. Zavarovalnica se zavezuje uporabljati vsa sredstva in oblike komuniciranja z različnimi javnostmi, ki ne pomenijo nelojalne konkurence med zavarovalnicami in temeljijo na načelu resničnosti podatkov.

8.4. Nedopustna ravnanja

Zavarovalnica se bo izogibala pri poslovanju nedopustnih dejanj in oblik nastopanja na trgu, ki pomenijo kršitev tega kodeksa, zlasti pa:

1. Ponujanje in sklepanje zavarovanj z določitvijo premije ob upoštevanju popusta, ki ga ni več mogoče opravičiti glede na dejansko stanje in težo rizika;
2. Ponudba odloga plačila zavarovalne premije na način, ki je v nasprotju z veljavno prakso v zavarovalništvu;
3. Navajanje netočnih informacij o posamezni zavarovalnici glede zavarovalnih pogojev, bonitet in premij, tehnični in strokovni usposobljenosti za učinkovito opravljanje zavarovalnih storitev;
4. Komuniciranje z javnostmi na podlagi uporabe neresničnih podatkov in izrazoslovja, s katerimi se lahko vzbudi napačna predstava in neupravičeno prinaša korist Zavarovalnici, drugo zavarovalnico pa spravlja v neugoden položaj;
5. Sklepanje dogovorov z drugo zavarovalnico ali z več zavarovalnicami z namenom onemogočiti prosto konkurenco glede določene vrste zavarovalnih poslov ali na določenem področju;
6. Omalovaževanje druge zavarovalnice, ki ga Zavarovalnica izrazi v medijih.

9. NADZOR NAD SPOŠTOVANJEM KODEKSA

9.1. Varuh dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu

Za obravnavanje kršitev kodeksa Zavarovalnice v odnosih med strankami in Zavarovalnico je pristojen varuh dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu.

Ustanovitev, imenovanje, organizacijo in način dela varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu ter postopek z vlogami ureja Akt o ustanovitvi in delu varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu.

9.2. Razsodišče pri Slovenskem zavarovalnem združenju

Za obravnavanje kršitev kodeksa v odnosih med Zavarovalnico in zavarovalnicami je pristojno razsodišče pri Slovenskem zavarovalnem združenju.

Postopek pred razsodiščem in njegovo organizacijo ureja Poslovnik o delu razsodišča pri Slovenskem zavarovalnem združenju.

10. KONČNE DOLOČBE

10.1. Uveljavitev kodeksa

Kodeks je bil sprejet dne 15. 5. 2020 in se od tega dne tudi uporablja.

10.2. Objava kodeksa

Zavarovalnica kodeks objavi na spletni strani Zavarovalnice in na spletnem mestu skupnih dokumentov Zavarovalnice. Zavarovalnica kodeks na ustrezen način predstavi in o uveljavitvi kodeksa obvesti vse zaposlene v Zavarovalnici in zunanje zavarovalne zastopnike, ki na osnovi pogodbe sklepajo zavarovanja v imenu in na račun Zavarovalnice (pogodbe o poslovnem sodelovanju z zavarovalnimi agencijami, s.p.-ji, podjemne pogodbe itd.).

Član uprave
Janez Jelovšek

Predsednik uprave
mag. Bojan Jean