

**INTERNI AKT**

**PRAVILNIK  
O NAČINU REŠEVANJA  
PRITOŽB STRANK  
DRUŽBE  
I-ZAVAROVANJE,  
ZAVAROVALNO ZASTOPANJE,  
D.O.O.**

## KAZALO VSEBINE

I.	Splošne določbe .....	3
II.	Pomen izrazov .....	3
III.	Načela in cilji tega pravilnika .....	3
IV.	Seznanitev strank s pravili internega pritožbenega postopka .....	4
V.	Pritožbeni organ.....	4
VI.	Oblike pritožbe.....	4
VII.	Evidentiranje pritožb .....	5
VIII.	Postopek reševanja pritožb .....	5
IX.	Roki za odločitev o pritožbi .....	6
X.	Odgovornosti za izvajanje pravilnika .....	6
XI.	Končne določbe .....	7

## I. Splošne določbe

### 1. člen

- Ta pravilnik ureja postopke reševanja pritožb zavarovancev, zavarovalcev in upravičencev iz vseh vrst zavarovalnih pogodb, sklenjenih preko Zavarovalne agencije I-ZAVAROVANJE, zavarovalno zastopanje, d.o.o. (v nadaljevanju : I-ZAVAROVANJE, d.o.o.) in za račun produktnih partnerjev I-ZAVAROVANJE, d.o.o..
- Vsi izrazi zapisani v moški spolni slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške.

## II. Pomen izrazov

### 2. člen

- Pritožnik: po tem pravilniku je oseba za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava I-ZAVAROVANJE, d.o.o., in ki je pritožbo že vložila (npr. zavarovanec oziroma potencialni zavarovanec, zavarovalec oziroma potencialni zavarovalec, upravičenec iz zavarovalne pogodbe in druga oseba, ki za pritožbo izkaže pravni interes).
- Interni pritožbeni postopek je postopek, ki ga je vzpostavil I-ZAVAROVANJE, d.o.o. s tem pravilnikom in je namenjen reševanju pritožb strank, ne glede na obliko pritožbe.
- Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na I-ZAVAROVANJE, d.o.o. in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena. Za pritožbo se ne šteje obravnavanje zahtevkov in enostavnih zahtev za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila in prošnje.

## III. Načela in cilji tega pravilnika

### 3. člen

- Namen tega pravilnika je predvsem ustvarjanje čim večjega zadovoljstva strank in zagotavljanje čim višje ravni varstva pravic strank iz zavarovalnih pogodb.
- Ta pravilnik določa:
  - načine seznanjanja strank z njihovimi pravicami,

- načine evidentiranja pritožb,
- postopek reševanja pritožb strank in obveščanja strank o rešitvah pritožb,
- odgovornosti zaposlenih v zvezi z izvajanjem tega pravilnika.

#### **IV. Seznanitev strank s pravili internega pritožbenega postopka**

##### **4. člen**

- I-ZAVAROVANJE, d.o.o. mora skrbeti, da so stranke seznanjene z obstojem in pravili internega pritožbenega postopka. Pravilnik o načinu reševanja pritožb strank I-ZAVAROVANJE, d.o.o. objavlja v prostorih, kjer posluje s strankami. I-ZAVAROVANJE, d.o.o. je dolžna stranki na njeno zahtevo kadarkoli izročiti ta Pravilnik v pisni obliki.

#### **V. Pritožbeni organ**

##### **5. člen**

- Za obravnavanje in odločitve v zvezi s pisnimi pritožbami, je glede na vsebino pritožbe, odgovoren direktor I-ZAVAROVANJE, d.o.o..

#### **VI. Oblike pritožbe**

##### **6. člen**

- Stranka lahko svojo pritožbo poda v ustni obliki, pisni obliki, lahko pa tudi preko pogodbenih partnerjev I-ZAVAROVANJE, d.o.o..
- Kot pisne se štejejo pritožbe, ki so podane po pošti, faksu ali elektronski pošti.
- Ustno lahko stranke podajo pritožbe osebno, v poslovnih prostorih I-ZAVAROVANJE, d.o.o., Dunajska 106, 1000 Ljubljana ali posredno po telefonu. Na ustne pritožbe strank odgovarja zaposleni ali pogodbeni sodelavec v I-ZAVAROVANJE, d.o.o., ki je ustno pritožbo stranke sprejel in si mora prizadevati, da stranki poda ustrezen ustni odgovor, ter stranko opozoriti o njeni pravici iz naslednjega odstavka.
- V kolikor stranka z ustnim odgovorom ni zadovoljna, lahko zahteva, da se njeno pritožbo zapiše na zapisnik. V tem primeru se končni odgovor pošlje stranki v pisni obliki s priporočeno pošto.
- Na pisno pritožbo stranke mora biti vselej podan odgovor v pisni obliki.
- V primeru, če je pritožba poslana po elektronski pošti se nanjo odgovori po elektronski pošti. V primeru ponovne pritožbe po elektronski pošti, se pošlje stranki končni odgovor s priporočeno pošto na njen naslov, če je ta znan.
- Pisna pritožba mora biti razumljiva in mora vsebovati:

- ime in priimek stranke,
  - naslov stranke,
  - razlog pritožbe oz. navedbo, na kaj se pritožba nanaša,
  - podpis stranke.
- V primeru, da je pritožba nerazumljiva ali da ne vsebuje vseh zgoraj navedenih podatkov, lahko pritožbeni organ zahteva od stranke, da pritožbo dopolni v roku 8 dni. V primeru, da stranka pritožbe v tem roku ne dopolni, se pritožba zavrže kot nepopolna. S tem se šteje, da je postopek zaključen in se o tem obvesti stranko.

## VII. Evidentiranje pritožb

### 7. člen

- Vse pisne pritožbe, ki jih I-ZAVAROVANJE, d.o.o. prejme po pošti, po faksu ali direktno od stranke, se evidentirajo.
- V primeru, da I-ZAVAROVANJE, d.o.o. prejme pritožbo po pošti ali faksu, administrator posreduje pritožbo direktorju I-ZAVAROVANJE, d.o.o. oz. odgovorni osebi I-ZAVAROVANJE, d.o.o., ki je, glede na vsebino pritožbe, pristojen za njeno reševanje.
- V kolikor zaposleni ali pogodbeni sodelavec I-ZAVAROVANJE, d.o.o. prejme pritožbo po elektronski pošti ali direktno od stranke, jo je dolžan posredovati direktorju, ki je pristojen za njeno reševanje.
- Vse pisno prejete pritožbe se beležijo v Registru pritožb.
- Za vpis posamezne pritožbe v Register pritožb je zadolžen direktor I-ZAVAROVANJE, d.o.o.
- Register pritožb se vpisujejo naslednji podatki:
  - zaporedna številka pritožbe,
  - datum prejema pritožbe,
  - vrsta pritožbe,
  - zavarovalna vrsta na katero se pritožba nanaša,
  - podatki o pritožniku (ime in priimek oziroma naziv pravne osebe, naslov),
  - številka police ali ponudbe,
  - vsebina pritožbe,
  - odločitev v zvezi s pritožbo,
  - datum odločitve o pritožbi,
  - datum pošiljanja odločitve stranki,
  - opombe.
- I-ZAVAROVANJE, d.o.o. na zahtevo posreduje informacijo o številu pritožb, zavarovalni vrsti na katero se pritožba nanaša, razlogih pritožb, pravočasnosti rešitve in utemeljenosti pritožbe Agenciji za zavarovalni nadzor.

## VIII. Postopek reševanja pritožb

### 8. člen

- Postopek reševanja pritožb mora biti hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonska pravila, pravila stroke ter pravice in koristi strank.
- Postopek reševanja pritožb obsega: sprejem pritožbe, preverjanje utemeljenosti pritožbe, obravnavo pritožbe ter pripravo in posredovanje odgovora stranki.
- Če pritožbeni organ oceni, da bi bila smotrna prisotnost stranke zaradi razjasnitve dejanskega stanja v sporni zadevi, jo lahko zaprosi za dopolnitev pritožbe oziroma jo lahko pisno povabi na razgovor. Stroške prihoda na razgovor nosi stranka, na kar jo je potrebno izrecno opozoriti v vabilu.
- Rok za dopolnitev pritožbe ne sme biti krajši od 8 dni. V primeru, da stranka v tem roku pritožbe ne dopolni, pritožbeni organ odloči na podlagi do tedaj zbranih dejstev in dokazov.
- Če se stranka odzove vabilu na razgovor, ima pravico ustno obrazložiti oziroma dopolniti pritožbo in predlagati rešitev sporne zadeve. V primeru, da je bila stranka vabljen na razgovor in se ga ni udeležila, pritožbeni organ o pritožbi odloči brez njene navzočnosti.
- Kadar I-ZAVAROVANJE, d.o.o. prejme pritožbo v zvezi z dejavnostmi izven njegove 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.

#### **9. člen**

- Za obravnavanje in odločitve v zvezi s pritožbami je, glede na vsebino pritožbe, odgovoren direktor I-ZAVAROVANJE, d.o.o..
- Postopek se zaključi z izdajo odgovora na pritožbo. Odgovor na pritožbo stranke mora vsebovati obrazložitev in pravni pouk o možnosti ponovne pritožbe v roku 15 dni od prejema odgovora. Odgovor na pritožbo se stranki pošlje s priporočeno pošto in se hrani v ustreznem arhivu stranke.

### **IX. Roki za odločitev o pritožbi**

#### **10. člen**

- I-ZAVAROVANJE, d.o.o. si bo, v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov, prizadeval odgovoriti stranki v najkrajšem možnem roku.
- Rok za odločitev in posredovanje odgovora na pritožbo je 30 dni od prejema popolne pritožbe.
- O morebitni prekoračitvi roka mora pritožbeni organ pisno obvestiti stranko in navesti razloge za zamudo.

### **X. Odgovornosti za izvajanje pravilnika**

#### **11. člen**

- Za izvajanje tega pravilnika so neposredno odgovorni vsi zaposleni ali pogodbeni sodelavci v I-ZAVAROVANJE, d.o.o., ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb in po potrebi tudi pogodbeni partnerji I-ZAVAROVANJE, d.o.o..
- Nadzor nad izvajanjem tega pravilnika izvaja direktor družbe.

## XI. Končne določbe

### 12. člen

- Pravilnik se predstavi v poslovnih prostorih I-ZAVAROVANJE, d.o.o. in je na vpogled pri odgovorni osebi I-ZAVAROVANJE, d.o.o..
- Spremembe in dopolnitve tega pravilnika sprejema direktor družbe.
- Spremembe in dopolnitve pravilnika se sprejemajo po enakem postopku in na enak način, kot je določeno za njegov sprejem.
- Pravilnik prične veljati naslednji dan po sprejemu.

Ljubljana, 1.6.2015

I-ZAVAROVANJE, zavarovalno zastopanje, d.o.o.

Igor Mujdrica



I-ZAVAROVANJE  
zavarovalno zastopanje, d.o.o.