



## **PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU PRI E-zavarovanja, zavarovalniško zastopanje d.o.o.**

### **1 DEFINICIJE**

PRITOŽBA je izjava o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na E-zavarovanja d.o.o., in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila za to stranko opravljena. Za pritožbo po tem pravilniku se ne štejejo enostavne zahteve strank za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila (t.i. preverbe).

STRANKA je oseba, ki se pritoži in za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava E-zavarovanja d.o.o., in ki je pritožbo vložila (npr. zavarovalec oz. potencialni zavarovalec, zavarovanec oziroma zavarovana oseba, upravičenec, oškodovanec ali njegov zakoniti zastopnik).

SKRBNIK PRITOŽBENIH POSTOPKOV je vodja zaledne pisarne E-zavarovanja d.o.o., ki skrbi za celostno upravljanje zadovoljstva strank, kot oseba, ki je v E-zavarovanja d.o.o. odgovorna za pritožbene postopke v okviru katerih se obravnavajo pritožbe in za vodenje evidence pritožb;

VODSTVO E-zavarovanja d.o.o. je direktor ali direktorica podjetja.

### **2 UVOD NAMEN PRITOŽBENEGA POSTOPKA**

Namen pritožbenega postopka po tem pravilniku je doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšanje kakovosti zavarovalnih storitev, zmanjšanje števila sodnih postopkov z izvensodnim reševanjem sporov ter dvig zaupanja v zavarovalništvo. Pravilnik upošteva določbe Smernic o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah in Poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb, ki jih je sprejel Evropski nadzorni organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA), ter sledi zakonskim obvezam glede ureditve postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Glavni cilj Pravilnika je primerna zaščita imetnikov polic in upravičencev. Zadevni Pravilnik pa ne vpliva na možnost upravičencev in zavarovalcev na možnost sodnih postopkov.

Pri reševanju pritožb strank se zagotavlja spoštovanje načela enakopravnega obravnavanja strank, načela preprečevanja nasprotja interesov, načela pravičnosti, načela sorazmernosti, načela zakonitosti in strokovnosti, načela zaupnosti in varstva osebnih podatkov ter načela učinkovitosti in hitrosti. Za ustvarjanje zadovoljstva strank so neposredno odgovorni vsi zaposleni v E-zavarovanja d.o.o. in pogodbeni partnerji E-zavarovanja d.o.o..

Za obravnavanje pritožb strank se poleg tega pravilnika uporabljajo tudi notranja pravila posamezne zavarovalnice o izvajanju zavarovalnih pogodb ter upoštevajo navedeni referenčni predpisi in akti, kot so: Obligacijski zakonik, Zakon o zavarovalništvu, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Zavarovalni kodeks, Kodeks ravnanja, Smernice o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah.

Stranka sama nosi stroške, ki ji nastanejo z vložitvijo zahtevka ali pritožbe, kakor tudi morebitne stroške pravnega svetovanja in zastopanja, ki ji nastanejo z udeležbo v pritožbenem postopku, razen če zakon določa drugače.

### **3 ODGOVORNOST**

Vsi zaposleni v E-zavarovanja d.o.o. so dolžni spoštovati določila tega pravilnika, sodelovati v pritožbenih postopkih in nuditi vse informacije, ki jih potrebuje Skrbnik pritožbenih postopkov in Vodstvo E-zavarovanja d.o.o. za uspešno reševanje pritožbe. Skrbnik pritožbenih postopkov je odgovoren za nadzor nad izvajanjem pritožbenih postopkov.

Kršitev določil tega pravilnika s strani zaposlenih, pomeni kršitev delovnih obveznosti.

#### **4 VRSTE PRITOŽB**

Po določbah tega pravilnika se rešujejo pritožbe, ki se nanašajo na:

- potrošniško nezadovoljstvo - pritožbe v zvezi s prodajo, sklepanjem in izvajanjem zavarovalnih storitev (tudi plačevanje premije, izterjava premije ipd.) ter domnevnim neprimernim odnosom zaposlenih v E-zavarovanja d.o.o. in pogodbenih partnerjev pri izvajanju zavarovalnih poslov, potrošniških pravic in podobno ter pritožb, ki se nanašajo na varstvo osebnih podatkov.

Pritožba po temu pravilniku ni pritožba glede uveljavljanja zavarovalnine v povezavi s škodnim dogodkom. V tovrstnih primerih E-zavarovanja d.o.o. napoti stranko na ustrezno zavarovalnico.

#### **5 PRITOŽBENI POSTOPEK IN OBLIKE PRITOŽB**

Pritožbeni postopek je hiter in objektivni, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi strank. V pritožbenem postopku končno odločitev poda Vodstvo družbe E-zavarovanja d.o.o.. Pritožbe se rešujejo po pritožbenem postopku v skladu z določili tega pravilnika. Stranke lahko svoje pritožbe podajo v ustni ali pisni obliki. Kot pisne se štejejo pritožbe, podane po pošti, faksu, elektronski poti ali preko drug primeren način. Stranke lahko svoje pritožbe posredujejo neposredno na info@e-zavarovanja.com. Ustno lahko stranke podajo pritožbe osebno zaposlenim na zapisnik v E-zavarovanja d.o.o. ali po telefonu. Zaposleni ustne pritožbe zabeležijo in jih posredujejo preko navadne ali e-pošte stranki na posredovan naslov.

Stranka na vsako pisno pritožbo prejme pisni odgovor na pritožbo. Po prejemu pisne pritožbe je potrebno stranki v roku 8 dni z dopisom sporočiti, da je bila pritožba prejeta in da se bo le ta obravnavala v skladu s tem pravilnikom.

Na ustno pritožbo, ki jo stranka poda zaposlenemu osebno in se nanaša na njegovo delovno področje ali na njegovo ravnanje ali ravnanje sodelavca, prejme od zaposlenega odgovor, pojasnilo ali opravičilo nemudoma na enak način. Če stranka z ustnim odgovorom ni zadovoljna in se ponovno ustno pritoži ali kadar o ustni pritožbi ni mogoče nemudoma odločiti, ali če je pritožba nerazumljiva, se stranki ponudi možnost, da izpolni obrazec, ki je dostopen na spletni strani E-zavarovanja d.o.o. Izpolnjen obrazec šteje kot pisna pritožba.

V primeru, da stranka posreduje pritožbo po navadni ali elektronski pošti, na katerikoli naslov zaposlenih v E-zavarovanja d.o.o. ali katerikoli drugi naslov v E-zavarovanja d.o.o., jo mora zaposleni, ki pritožbo prejme (skupaj z vso prejeto dokumentacijo) takoj (t.j. še isti dan) preusmeriti na naslov info@e-zavarovanja.com.

#### **6 ODLOČANJE O PRITOŽBAH**

Vsi pritožbeni postopki so enostopenjski. O vseh pritožbah odloča vodstvo družbe E-zavarovanja d.o.o.

Vodstvo E-zavarovanja d.o.o. mora v 30 dneh od dneva prejema pritožbe:

- ugoditi pritožbi stranke oziroma se s stranko sporazumeti in o rešitvi pritožbe v navedenem roku obvestiti stranko;
- zavrniti pritožbo in stranko napotiti na odgovorno zavarovalnico

#### **7 OBRAVNAVA PRITOŽB**

O pritožbah odloča vodstvo E-zavarovanja d.o.o. skladno s tem pravilnikom. Vodstvo E-zavarovanja d.o.o. je pri obravnavanju pritožb samostojno in neodvisno ter odloča v skladu z veljavno zakonodajo, zavarovalnimi pogoji in ceniki, drugimi zavarovalnimi podlagami ter sodno in izvensodno prakso na področju zavarovalništva.

SKRBNIK PRITOŽBENIH POSTOPKOV je dolžan voditi operativno delo pritožbene komisije - to je sprejemanje pritožb in vpis potrebnih podatkov v evidence, dodeljevanje pritožb, obveščanje strank, spremljanje in spoštovanje rokov ter podobno. Za obveščanje strank o prejeti pritožbi skladno s tem pravilnikom, je odgovoren koordinator.

Pritožbo mora vodstvo E-zavarovanja d.o.o.obravnavati in o njej odločiti v najkrajšem možnem času. Skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke je 30 dni od prejema pritožbe.

Če se pričakuje, da bo skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke v posamezni zadevi prekoračen, je potrebno o tem pred iztekom skrajnega roka obvestiti stranko in navesti razloge za zamudo.

Odločitev vodstva E-zavarovanja d.o.o je dokončna. Dopis stranki vsebuje odločitev o pritožbi in razloge zanjo ter napotilo stranki, da nadaljnji pritožbeni postopki pri E-zavarovanja d.o.o. niso možni in da lahko stranka reševanje pritožbe nadaljuje tudi preko zavarovalnice (pravni pouk).

## **8 OBVEŠČANJE STRANK**

SKRBNIK PRITOŽBENIH POSTOPKOV je pristojen za obveščanje strank o svojih odločitvah. Dopis z odločitvijo o pritožbi se stranki pošlje na enak način, kot je bila pritožba prejeta. Za realizacijo odločitve v zvezi s pritožbami, sta odgovorna SKRBNIK PRITOŽBENIH POSTOPKOV in zastopnik, ki je sklepal konkretno zavarovanje.

## **9 EVIDENCA PRITOŽB**

Vse prejete pritožbe in njihovo obravnavo v okviru pritožbenega postopka ter pripadajočo dokumentacijo, je potrebno vnesti v računalniški program družbe E-zavarovanja d.o.o. V register pritožb se navede vsaj datum prejema pritožbe, podatke o stranki, razlog pritožbe in odločitev glede pritožbe. Za evidentiranje je odgovoren skrbnik pritožbenih postopkov.

## **10 VELJAVNOST**

Pravilnik prične veljati 6.12.2022. Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati prejšnji pravilnik E-zavarovanja d.o.o.. Za vsako spremembo ali dopolnitev tega pravilnika je pristojen direktor družbe E-zavarovanja d.o.o.. Vsak zaposleni družbe E-zavarovanja d.o.o. mora biti seznanjen z vsebino tega pravilnika. Pravilnik je dostopen strankam na spletni strani družbe E-zavarovanja d.o.o. na sledeči povezavi <https://www.e-zavarovanja.com/wp-content/uploads/2022/12/Pravilnik-o-internem-resevanju-sporov-s-strankami.pdf> in objavljen v poslovnih prostorih družbe, kjer se posluje neposredno s strankami podjetja.

Dirktor: Andrej Furlan