**INTERNI AKT**

**PRAVILNIK**

**O NAČINU REŠEVANJA**

**PRITOŽB STRANK**

**DRUŽBE ZAVAROVALNA AGENCIJA KAPITAL D.O.O.**

**KAZALO VSEBINE**

[I. Splošne določbe 3](https://docs.google.com/document/d/19GL5XCH365dC9sqW6VpZaFpLuSJGKZ8G/edit#bookmark=id.nhoctt5dsilp)

II[. Pomen izrazov 3](https://docs.google.com/document/d/19GL5XCH365dC9sqW6VpZaFpLuSJGKZ8G/edit#bookmark=id.nhoctt5dsilp)

II[I. Načela in cilji tega pravilnika 3](https://docs.google.com/document/d/19GL5XCH365dC9sqW6VpZaFpLuSJGKZ8G/edit#bookmark=id.nhoctt5dsilp)

[IV. Seznanitev strank s pravili internega pritožbenega postopka 4](https://docs.google.com/document/d/19GL5XCH365dC9sqW6VpZaFpLuSJGKZ8G/edit#bookmark=id.nhoctt5dsilp)

[V. Pritožbeni organ 4](https://docs.google.com/document/d/19GL5XCH365dC9sqW6VpZaFpLuSJGKZ8G/edit#bookmark=id.nhoctt5dsilp)

[VI. Oblike pritožbe 4](https://docs.google.com/document/d/19GL5XCH365dC9sqW6VpZaFpLuSJGKZ8G/edit#bookmark=id.nhoctt5dsilp)

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

1. **Splošne določbe**

1. **člen**

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

1. **Pomen izrazov**

1. **člen**

* Pritožnik: po tem pravilniku je oseba za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava Kapital, 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 Kapital s tem pravilnikom in je namenjen reševanju pritožb strank, ne glede na obliko pritožbe.
* Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na Kapital 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.

1. **Načela in cilji tega pravilnika**

1. **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.

1. **Seznanitev strank s pravili internega pritožbenega postopka**

1. **člen**

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

1. **Pritožbeni organ**

1. **člen**

* Za obravnavanje in odločitve v zvezi s pisnimi pritožbami, je glede na vsebino pritožbe, odgovoren direktor Kapital-a.

1. **Oblike pritožbe**

1. **člen**

* Stranka lahko svojo pritožbo poda v ustni obliki, pisni obliki, lahko pa tudi preko pogodbenih partnerjev Kapital-a.
* Kot pisne se štejejo pritožbe, ki so podane po pošti, faksu ali elektronski pošti.
* Ustno lahko stranke podajo pritožbe osebno, v poslovni enoti Kapital d.o.o., Vodnikova 79, 1000 Ljubljana ali posredno po telefonu. Na ustne pritožbe strank odgovarja zaposleni v Kapital-u, 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.

1. **Evidentiranje pritožb**

1. **člen**

* Vse pisne pritožbe, ki jih Kapital prejme po pošti, po faxu ali direktno od stranke, se evidentirajo.
* V primeru, da Kapital prejme pritožbo po pošti ali faxu, administrator posreduje pritožbo direktorju Kapital oz. odgovorni osebi Kapital, ki je, glede na vsebino pritožbe, pristojen za njeno reševanje.
* V kolikor delavec Kapital 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 Kapital-a
* 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.
* Kapital 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.

1. **Postopek reševanja pritožb**

1. **člen**

* Postopek reševanja pritožb mora biti hiter in objektiven, 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 vabljena na razgovor in se ga ni udeležila, pritožbeni organ o pritožbi odloči brez njene navzočnosti.
* Kadar Kapital 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.

1. **člen**

* Za obravnavanje in odločitve v zvezi s pritožbami je, glede na vsebino pritožbe, odgovoren direktor Kapital-a.
* 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.

1. **Roki za odločitev o pritožbi**

1. **člen**

* Kapital 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.

1. **Odgovornosti za izvajanje pravilnika**

1. **člen**

* Za izvajanje tega pravilnika so neposredno odgovorni vsi zaposleni v Kapital-u, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb in po potrebi tudi pogodbeni partnerji Kapital-a.
* Nadzor nad izvajanjem tega pravilnika izvaja direktor družbe.

1. **Končne določbe**

1. **člen**

* Pravilnik se predstavi v poslovnih prostorih Kapitala in je na vpogled pri odgovorni osebi Kapitala.
* 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, 30.4.2013 Zavarovalna agencija Kapital d.o.o.

Ciril Senčar