**Pisno poročilo o reševanju sporov med ponudniki storitev in potrošnikov (izvajanje določil 579. člena Zzavar-1)**

*Poročilo podano za namen pregleda poslovanja družbe ZAVAROVALNA AGENCIJA KAPITAL d.o.o. (22.7.2025)*

**Reševanje sporov, pritožb, reklamacij**

Pritožba stranke se vedno rešuje z dotično zavarovalnico za katero je bilo sklenjeno zavarovanje stranke, ki se pritoži. S stranko vezano na vsebino zavarovanja, kritja, pogoje, premije, popustov oz. dodatnih pojasnil ipd. komunicira zavarovalnica preko e- pošte ali se s stranko dogovori osebno za sestanek lahko v prostorih zavarovalnice ali v prostorih ZAVAROVALNE AGENCIJE KAPITAL d.o.o.

Postopek reševanja pritožbe organizira in koordinira zavarovalni zastopnik, ki je sklenil zavarovanje, z zavarovalnico pri kateri je bilo sklenjeno zavarovanje.

Reševanje pritožbe se rešuje v skladu reševanja sporov posamezne zavarovalnice.

**Merjenje zadovoljstva strank, ki sklenejo zavarovanje**

V sklopu zadovoljstva strank se s strankami, ki naslovijo nezadovoljstvo, vzpostavi kontakt ter se o nezadovoljstvo s stranko uskladi, preveri in poskuša rešiti na način, da stranka postane zadovoljna s storitvijo.

V komunikacijo s stranko vstopi zavarovalni zastopnik, ki je sklenil zavarovanje, ter v kolikor je to potrebno direktor podjetja.

V primeru vsebinskih opredelitev vezano na podano oceno (ne)zadovoljstva se prav tako vključi zavarovalnico pri kateri je bilo zavarovanje sklenjeno.

**Proces reševanja pritožb strank**

K reševanju pritožbe se pristopi takoj, ko je bila podana pritožba stranke, ves čas obravnavanja oz. reševanja pritožbe se stranko seznanja s postopki, časovno opredelitvijo rešitve ter seznanitev stranke z vključenimi predstavniki, ki so pritožbo sprejeli v reševanje.

S postopkom reševanja pritožb strank so seznanjeni vsi zaposleni.

Pravilnik o reševanju pritožb strank je dostopen v poslovnih prostorih agencije.

Ljubljana, 22.7.2025