

# PRAVILNIK O PRITOŽBENEM POSTOPKU

## Vsebina

1. UVOD.....	1
2. SPLOŠNO.....	1
3. PRITOŽBA.....	1
4. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB.....	2
5. UVELJAVITEV IN OBJAVA PRAVILNIKA.....	3

## 1. UVOD

Ta pravilnik velja od 1.6. 2020 dalje.

Pravilnik o pritožbenem postopku AVRIO zavarovalnice d. d., (v nadaljevanju: Zavarovalnica), sprejema uprava Zavarovalnice.

Pravilnik je pripravljen v skladu z 579. čl. Zakona o zavarovalništvu in IV. In V. poglavju Zavarovalnega kodeksa Zavarovalnice.

Pravilnik je predmet rednega letnega pregleda.

Za pripravo, pravilnost in usklajenost Pravilnika o pritožbenem postopku je odgovoren predsednik pritožbene komisije.

## 2. SPLOŠNO

- 2.1. S tem pravilnikom Zavarovalnica ureja shemo izvensodnega reševanja sporov s strankami, ki vključuje notranji postopek reševanja pritožb strank v Zavarovalnici in izvensodno reševanje sporov strank v okviru slovenskega zavarovalnega združenja, katerega članica je Zavarovalnica.
- 2.2. Izraz stranka v tem pravilniku pomeni sklenitelja, zavarovance in druge upravičence iz zavarovalnih pogodb.

## 3. PRITOŽBA

- 3.1. Pritožba je izjava o nezadovoljstvu, ki jo stranka - pritožnik naslovi na Zavarovalnico in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena. Ustna izjava stranke šteje za pritožbo, če je podana na zapisnik pri Zavarovalnici.

Zahtevki in enostavne zahteve za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila in prošnje niso pritožbe po tem pravilniku.

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.

#### **4. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB**

4.1. Stranka iz 2.2. točke tega pravilnika se lahko pritoži na komisijo za pritožbe iz 4.2. točke tega pravilnika.

4.2. Za reševanje pritožb je v Zavarovalnici pristojna pritožbena komisija (v nadaljevanju komisija). Komisija je pri svojem delu neodvisna in mora delovati v skladu z načelom pravičnosti, enakosti, preprečevanja nasprotja interesov in sorazmernosti.

4.3. Stranka mora na vsako pisno pritožbo prejeti pisen, obrazložen odgovor Zavarovalnice. Stranka mora na ustne pritožbene navedbe in pritožbene navedbe po elektronski pošti prejeti odgovor v enaki obliki. Zavarovalnica mora stranki poslati končni odgovor v pisni obliki s priporočeno pošto in končni odgovor mora vsebovati tudi pravni poduk o možnosti nadaljnjega postopka reševanja pritožbe v okviru sheme za izvensodno reševanje sporov.

4.4. Komisijo sestavljajo trije člani, ki jih imenuje uprava iz med zaposlenih delavcev. Komisija se imenuje za nedoločen čas.

4.5. Komisija je dolžna pritožbo rešiti najkasneje v 30. dneh od prejema pritožbe, morebitno prekoračitev navedenega roka pa mora Zavarovalnica pisno najaviti stranki in navesti vzroke za zamudo.

4.6. Po zaključku pritožnega postopka, komisija izda končni odgovor, ki vsebuje informacijo o možnosti reševanja izvensodnega spora v okviru slovenskega zavarovalnega združenja. Odgovor se pritožniku posreduje pisno s priporočeno pošto.

Če se priporočena pošiljka, s katero se stranki pošilja odgovor na njeno pritožbo ali obvestilo o prekoračitvi roka za odločitev o pritožbi, vrne in ni prišlo do vročitve kljub temu, da je bila poslana na naslov, ki ga je Zavarovalnici skladno z zavarovalno pogodbo sporočila stranka, se šteje, da je bila stranki pošiljka vročena.

4.7. Pritožbe se evidentirajo v varen elektronski register, v katerem so zbrani podatki o: vsebini pritožbe, pritožniku, datumu prejema pritožbe in končnega odgovora na pritožbo in rezultatu pritožnega postopka.

Prejete pritožbe se najmanj enkrat letno spremljajo, pri čemer se analizira njihove razloge in utemeljenost ter roki njihovega reševanja, da se ugotovijo in odpravijo kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja ter upoštevajo tudi pri reševanju zahtevkov, kjer pritožba ni bila vložena, če je to ustrezno.

Agenciji za zavarovalni nadzor se na njeno zahtevo posreduje informacije o številu pritožb, razlogih pritožb, pravočasnosti rešitve in utemeljenosti pritožbe.

4.8. V kolikor se pritožnik s sklepom komisije ne strinja ima možnost reševanja spora v okviru izvensodnega reševanja sporov pri slovenskem zavarovalnem združenju, oziroma pri pristojnem sodišču v Ljubljani zahteva, da o pravici odloča sodišče.

## 5. UVELJAVITEV IN OBJAVA PRAVILNIKA

Pravilnik je bil sprejet dne 15. 5. 2020.

Pravilnik je objavljen na spletni strani Zavarovalnice.

Član uprave  
Janez Jelovšek

Predsednik uprave  
mag. Bojan Jean