



## PRAVILNIK O NOTRANJEM PRITOŽBENEM POSTOPKU

Naziv internega akta:	Pravilnik o internem pritožbenem postopku  PRAVILNIK o notranjem pritožbenem postopku
Izdajatelj:	E-sklepanje, premoženjsko svetovanje, d.o.o.
Datum pričetka veljavnosti:	05.05.2016
Datum sprejetja:	01.05.2016
Datum spremembe:	30.09.2018
Verzija:	1.0.
Pravna podlaga:	Zakon o zavarovalništvu, ZZavarar - 1

Slovenska Bistrica, maj 2016

Na podlagi 579. člena v zvezi s 644. členom Zakona o zavarovalništvu (Ur. l. RS št. 93/2015 s spremembami, v nadaljevanju ZZavar -1) Tomislav Štruklec, direktor družbe E-Sklepanje premoženjsko svetovanje, d.o.o. (v nadaljevanju: Družba) sprejema:

## **PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU**

(v nadaljevanju: Pravilnik)

### **I. NAČELA IN CILJI**

#### *1.člen*

V interesu zagotovitve čim višje ravni varstva pravic zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj (v nadaljevanju: potrošniki), ki poslujejo z Družbo se sprejema predmetni Pravilnik, ki določa:

- način reševanja pritožb potrošnikov
- ključne elemente internega pritožbenega postopka v Družbi,
- načine seznanjanja potrošnikov z njihovimi pravicami,
- shemo izvensodnega reševanja sporov med Družbo in potrošniki.

#### *2.člen*

Pritožbe vseh potrošnikov se obravnavajo enakopravno, brezplačno, hitro in učinkovito. Pritožbe se obravnava po kronološkem zaporedju, kar pomeni, da ima prej prejeta pritožba prioritetni značaj.

Družba mora poskrbeti, da so potrošniki seznanjeni s sistemom obravnavanja pritožb.

## II. DEFINICIJE IZRAZOV

### 3.člen

*Potrošnik* je vsak zavarovalec, zavarovanec in drugi upravičencev iz zavarovanj, ki z Družbo sklene določen produkt v okviru pristojnosti in ponudbe Družbe.

*Interni pritožbeni postopek* je postopek, ki ga je vzpostavila Družba s tem Pravilnikom, namenjen razreševanju pritožb potrošnikov in ga izvaja za vsako prejeto pritožbo, ki je podana skladno s tem Pravilnikom.

*Pritožba* je elektronska ali pisna izjava potrošnikao nestrinjanju z ravnanjem Družbeali pooblaščenih oseb, podana skladno s tem Pravilnikom.

*Pooblaščen oseb*a je oseba, zaposlena v Družbi oziroma oseba, na katero je Družba prenesla opravljanje posameznih poslov.

## III. POSTOPEK V ZVEZI S PRITOŽBO POTROŠNIKA

### 4. člen

Postopek reševanja pritožb potrošnikov v Družbi obsega: sprejem pritožbe, preverjanje pritožbe, obravnavo pritožbe in odgovor potrošnikov zvezi s pritožbo.

### 5.člen

V primeru, ko se potrošnik ne strinja z ravnanjem Družbe ali njenih pooblaščenih oseb, lahko vloži pritožbo.

Pisno pritožbo mora potrošnik poslati ali posredovati na sedež Družbe in sicer na naslov: Rimska ulica 4, 2310 Slovenska Bistrica ali

Elektronsko pritožbo mora potrošnik posredovati na elektronski naslov: [info@esklepanje.si](mailto:info@esklepanje.si) ali [info@dopolnilno-zavarovanje.si](mailto:info@dopolnilno-zavarovanje.si)

#### 6. člen

Pisna pritožba se šteje za prejeto z dnem, ko ta prispe na sedež Družbe.

Elektronska pritožba se šteje za prejeto isti dan, kot je bila odposlana, če le ta prispe na elektronski naslov v nabiralnik Družbe do 16.00 ure istega dne. Elektronske pritožbe, ki prispejo na elektronski naslov v nabiralnik Družbe po 16. uri posameznega dne, se štejejo za prejete naslednji delovni dan.

Vsaka pritožba se označi z datumom prejema.

#### 7. člen

Pritožba je prepozna, če je vložena po preteku roka, ki ga za posamezno pravico predpisuje zakon ali drug predpis.

Pritožba je nedovoljena, če jo je vložila oseba, ki ni imela te pravice.

Pritožba je neustrezno vložena, če ni podana v skladu s tem Pravilnikom.

Prepozne ali nedovoljene ali neustrezno podane pritožbe Družba ni dolžna obravnavati.

#### 8. člen

Družba na pisno pritožbo potrošnika vedno odgovori pisno, razen, ko potrošnik izrecno zahteva ali privoli v odgovor v drugačni obliki.

Na elektronsko pritožbo poda odgovor v enaki obliki, razen če potrošnik izrecno zahteva pisni odgovor.

#### 9. člen

Družba si bo v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov prizadevala odgovoriti potrošniku v najkrajšem možnem roku glede na naravo problema.

Rok za končni pisni odgovor na pritožbo potrošnika je 30 dni od dneva prejema pritožbe. V primeru prekoračitve navedenega roka, je Družba dolžna potrošniku pisno sporočiti vzroke za zamudo in ga seznaniti s potekom postopka reševanja pritožbe in predvidenem roku rešitve.

V primeru, da potrošnik ne prejme odgovora Družbe v 30 dneh se šteje, da je interni postopek zaključen negativno oziroma da je pritožba potrošnika neutemeljena.

#### **IV. NALOGE IN PRISTOJNOSTI ZAPOSLENIH V ZVEZI S PRITOŽBAMI POTROŠNIKOV**

##### *10. člen*

*Pritožbe potrošnikov se sprejemajo na sedežu Družbe in preko e-naslova, skladno s tem Pravilnikom.*

*Pritožbe potrošnikov se najprej posredujejo administratorki, ki pritožbo glede na njeno vsebino posreduje tisti pooblaščenim osebi na katerega delo se pritožba nanaša.*

*Administratorka o vsaki pritožbi obvesti tudi direktorja in prokurista Družbe.*

*Administratorka je dolžna vsako pritožbo zavesti, jo preveriti ter zagotoviti odgovor na pritožbo.*

*Direktor Družbe lahko za odgovor na pritožbo zadolži pooblaščenim osebo na katero delo se pritožba nanaša ali na pritožbo odgovori sam.*

##### *11. člen*

*V kolikor se ob reševanju pritožbe izkaže za potrebno oz. v primeru nejasnosti, bo Družba v postopek reševanja pritožbe vključila tudi zunanje pravne oz. druge strokovnjake in/ali poskušala pridobiti tudi strokovna mnenja pristojnih institucij.*

##### *12. člen*

Družba vodi evidenco o prejetih pritožbah, ukrepih za njihovo reševanje in številu končnih pozitivnih oz. negativnih rešitev pritožb ter evidenco končnih pisnih odgovorov na pritožbe potrošnikov.

Evidenco o prejetih pritožbah vodi administratorica Družbe, ki je pooblaščenka za zbiranje podatkov ter vodenje evidence o pritožbah, za posredovanje omenjenih podatkov direktorju in prokuristu Družbe ter za izpolnjevanje drugih nalog iz tega Pravilnika.

Družba hrani dokumentacijo v zvezi s pritožbami potrošnikov skladno z veljavno zakonodajo.

#### 13. člen

Direktor in prokurist Družbe skrbita, da se ugotovljene nepravilnosti v internem pritožbenem postopku čimprej odpravijo in da se zaposlenim posredujejo navodila in priporočila za nadaljnje delovanje.

### V. SEZNANITEV S PRAVILI INTERNEGA PRITOŽBENEGA POSTOPKA

#### 14. člen

Družba ta Pravilnik objavlja v prostorih, kjer posluje s potrošniki na vidnem mestu ter na spletni strani Družbe [www.e-sklepanje.si](http://www.e-sklepanje.si) in [www.dopolnilno-zavarovanje.si](http://www.dopolnilno-zavarovanje.si). O obstoju Pravilnika so potrošniki seznanjeni tudi v »Obvestilu v skladu s 545. členom Zakona o zavarovalništvu (Ur. l. RS, št. 93/2015, ZZavar – 1)«, ki ga poleg vsakega sklenjenega produkta prejme potrošnik v podpis.

### VI. KONČNE DOLOČBE

#### 15. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo z dnem 05.05.2016.

*Pravilnik se spreminja in dopolnjuje po istem postopku kot se sprejema.*

*Slovenska Bistrica, 01.05.2016*

*E-sklepanje d.o.o.*

*TOMISLAV ŠTRUKLEC  
Direktor*