

PRAVILNIK O NOTRANJEM POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Pravilnik o notranjem postopku reševanja pritožb družbe **ARENA SKUPINA, zavarovalniško zastopanje, d.o.o., Dolenjska cesta 242b, 1000 Ljubljana** (v nadaljevanju: zastopniška družba), je sprejelo poslovodstvo zastopniške družbe.

Pravilnik je pripravljen v skladu s 579. členom Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 93/2015, 9/2019 in 102/2020 - ZZavar-1).

II. SPLOŠNO

2. člen

S tem pravilnikom zastopniška družba ureja notranji postopek reševanja pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj ter združenj potrošnikov (v nadaljevanju: stranke), ki se nanašajo na poslovanje oziroma registrirane dejavnosti zastopniške družbe.

3. člen

V postopku reševanja pritožb se zagotavlja spoštovanje načela enakopravnega obravnavanja strank, načela preprečevanja nasprotja interesov, načela preglednosti, načela sorazmernosti, načela zakonitosti in strokovnosti, načela zaupnosti in varstva osebnih podatkov ter načela učinkovitosti in hitrosti.

4. člen

Namen pravilnika je zagotoviti najvišji standard profesionalnosti naših storitev, izboljšanje kakovosti naših storitev na podlagi ukrepov notranje kontrole ter posledično dvig nivoja zaupanja v zavarovalno posredniško družbo.

III. PRITOŽBA

5. člen

Pritožba je izjava o nezadovoljstvu, ki jo stranka – pritožnik naslovi na zastopniško družbo in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena.

Zahtevki in enostavne zahteve za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila in prošnje se ne štejejo kot pritožbe po tem pravilniku.

6. člen

Pritožbo lahko stranka posreduje pisno po pošti na naslov zastopniške družbe ali na njen elektronski naslov: info@arenaskupina.com.

Za dan vložitve se šteje dan prejema pritožbe s strani stranke.

7. člen

Za reševanje pritožb strank je zadolžen direktor zastopniške družbe. V primeru zahtevnejših postopkov lahko direktor imenuje tudi ustrezno pritožbeno komisijo.

8. člen

Pritožba mora vsebovati: ime in priimek ter naslov stranke in morebitni elektronski naslov, kamor se stranki vroča odločitev o pritožbi, razloge za pritožbo, datum in podpis stranke.

Pritožba naj bo ustrezno obrazložena z navedbo relevantnih dejstev in morebitnimi dokazi o kršitvi.

IV. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

9. člen

Če je pritožba nerazumljiva ali ne vsebuje zadostnih sestavin, da bi se lahko obravnavala, zastopniška družba pozove stranko, da pritožbo popravi ali dopolni, v roku 15 dni, tako da bo primerna za obravnavo. Če stranka pritožbe ustrezno ne popravi v 15 dneh, se pritožba šteje za umaknjeno, na kar se stranko v pozivu opozori.

Odločitev o pritožbi mora biti sprejeta najkasneje v roku 15 dni po prejemu popolne pritožbe (z vsemi popravki ali dopolnitvami). O odločitvi je treba obvestiti pritožnika najkasneje v roku treh dni od sprejema dokončne odločitve. V nasprotnem primeru se pritožnika v navedenem roku pisno obvesti o razlogih za zamudo.

10. člen

Odgovorni organ ali pritožbena komisija obravnava pritožbo na naslednji način:

- praviloma s povabilom pritožniku na osebni sestanek z odgovorno osebo, kjer odgovorna oseba v dialogu in na podlagi dejstev ter dokazil sodeluje s pritožnikom in skuša pridobiti čim več dodatnih informacij o pritožnikovi pritožbi, ki so pomembne za odločitev;
- na korespondenčni način med odgovorno osebo in pritožnikom, v kolikor se pritožnik s tem strinja kjer odgovorna oseba v dialogu in na podlagi dejstev ter dokazil sodeluje s pritožnikom in skuša pridobiti čim več dodatnih informacij o pritožnikovi pritožbi, ki so pomembne za odločitev ali
- na seji pritožbene komisije, če je za to potrebna.

11. člen

Zaradi večje prilagodljivosti je možno, da se pritožbeni postopek vodi prilagojeno potrebam posameznega primera z združevanjem postopkov. Obravnavani morajo biti vsi razpoložljivi dokazi in ugotovljena vsa možna dejstva, ki so pomembna za odločitev v zadevi. V ta namen se lahko od stranke zahteva dodatno dokumentacijo ali pojasnila, če je to potrebno za ugotovitev okoliščin, ki so pomembne za odločitev.

O posvetovanju s stranko ali seji pritožbene komisije in posledični odločitvi se sestavi zapisnik.

12. člen

Odgovorna oseba odloča sama. Če je imenovana pritožbena komisija, le ta, odloča z večino glasov, pri čemer je glas predsednika pritožbene komisije odločilen.

13. člen

Odločitev mora biti jasna in napisana na razumljiv način. Odločitev mora biti stranki posredovana v pisni obliki s priporočeno pošto. Po končanem pritožbenem postopku se zapisnik in odločitev pritožbene komisije vpišeta v vpisnik pritožb.

14. člen

Zoper odločitev ni pritožbe. Odločitev mora vsebovati informacijo o neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek v skladu z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje sporov, ki ga družba priznava.

15. člen

Stranka sama nosi morebitne stroške pravnega svetovanja in zastopanja, ki ji nastanejo z udeležbo v pritožbenem postopku.

V. IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

16. člen

Če pritožbi stranke ni ugodeno, ali če o njej ni odločeno v roku 30 dni od prejema, ima stranka možnost, da vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja sporov pri:

- Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, E-pošta: irps@zav-zdruzenje.si
Več na: <https://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>
ali
- Varuhu dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, E-pošta: irps@zav-zdruzenje.si

VI. UVELJAVITEV IN OBJAVA PRAVILNIKA

17. člen

Pravilnik je vsem strankam dostopen na spletni strani družbe <https://arenaskupina.com/> in v poslovnih prostorih družbe v Ljubljani .

Pravilnik stopi v veljavo z dnem 01.02.2023 in se objavi v družbi na običajen način in na spletni stran družbe ter se hrani na sedežu družbe.

ARENA SKUPINA d.o.o.

Tanja Šporar, direktorica