

Na podlagi Zakona o delovnih razmerjih ZDR-1-NPB1 (Uradni list RS, št. 21/2013,78/13 s kasnejšimi spremembami in dopolnitvami) izdajamo dne 02.10.2017 naslednji

PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU V DRUŽBI ZS SVETOVANJE D.O.O.

UVODNE DOLOČBE

1. člen

Pravilnik ureja pritožbeni postopek strank v odnosu do družbe ZS Svetovanje in je skladen z določili Zavarovalnega kodeksa s področja reševanja sporov med strankami in zavarovalnico.

2. člen

Zavarovalci in zavarovanci (v nadaljevanju »stranke«) lahko vlagajo pritožbe v zvezi z nesporazumi in spori, ki nastanejo pri sklepanju zavarovanj. Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na družbo in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena.

Pritožbeni organi

3. člen

Na 1. stopnji obravnava pisne pritožbe stranke oseba, zaposlena v zaledni pisarni družbe (v nadaljevanju prvostopenjski organ), na katerega področje se pritožba vsebinsko nanaša. Na 2. stopnji o pritožbah stranke odloča direktor družbe (v nadaljevanju drugostopenjski organ).

4. člen

Pritožbeni organ družbe ravna pri reševanju pritožb samostojno in neodvisno ter odloča po veljavnih zakonih, podzakonskih predpisih, zavarovalnih pogojih zavarovalnice, internih aktih družbe ter drugih zavarovalnih podlagah.

PRITOŽBENI POSTOPEK

Prvostopenjski organ

5. člen

Na pisno pritožbo stranke odgovori prvostopenjski organ s pisnim odgovorom, ki ga pošlje stranki s priporočeno pošto najkasneje v roku 14 dni od dneva prejema pritožbe. Zaradi objektivnih razlogov se lahko ta rok podaljša, vendar ne sme biti daljši od 30 dni od dneva prejema pritožbe.

6. člen

Na ustne pritožbe in pritožbe po elektronski pošti prejme stranka odgovor v enaki obliki. Če se stranka ponovno ustno pritoži, se njeno pritožbo zapiše v obliki zapisnika, odgovor pa se ji pošlje v pisni obliki s priporočeno pošto. Če stranka pošlje ponovno pritožbo po elektronski pošti, prejme odgovor v pisni obliki s priporočeno pošto. Za odgovore na pritožbe poslane po elektronski pošti in pritožbe zapisane v obliki zapisnika, veljajo roki, ki so navedeni v 5. členu tega pravilnika.

7. člen

Odgovor prvostopenjskega organa mora vsebovati obrazložitev in pravni pouk o možnosti pritožbe v pisni obliki v roku 8 dni na drugostopenjski organ z navedbo tega organa.

Drugostopenjski organ

8. člen

Na ponovno pisno pritožbo stranke odgovori drugostopenjski organ s pisnim sklepom, ki ga pošlje stranki s priporočeno pošto najkasneje v roku 14 dni od dneva prejema pritožbe.

Zaradi objektivnih razlogov se lahko ta rok podaljša, vendar ne sme biti daljši od 42 dni od dneva prejema pritožbe. Morebitno prekoračitev roka mora drugostopenjski organ pisno najaviti stranki in navesti razloge za zamudo.

9. člen

Pritožba na drugostopenjski organ je lahko podana le v pisni obliki. Ustne pritožbe in pritožbe poslane po elektronski pošti drugostopenjski organ šteje kot brezpredmetne.

10. člen

Sklep drugostopenjskega organa mora vsebovati tudi obrazložitev in pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov.

SPLOŠNE DOLOČBE

11. člen

Pri odločanju o pritožbi stranke lahko pritožbeni organ po potrebi vključuje tudi zunanje sodelavce – strokovnjake.

12. člen

Če pritožbeni organ oceni, da bi bila smotrna prisotnost stranke zaradi razjasnitve dejanskega stanja v sporni zadevi, jo lahko povabi na razgovor oz. zaprosi za dopolnitev pritožbe. Rok za dopolnitev pritožbe ne sme biti krajši od 8 dni. V primeru, da stranka v dodatnem roku ne dopolni pritožbe, pritožbeni organ odloči na podlagi do takrat zbranih dejstev in dokazov.

Stroške prihoda na razgovor nosi stranka, na kar jo je potrebno izrecno opozoriti v vabilu. V primeru, da je bila stranka vabljen na razgovor in se ga ni udeležila, pritožbeni organ odloči brez njene navzočnosti.

Če se stranka odzove vabilu na razgovor, ima pravico ustno pojasniti oz. dopolniti pritožbo in predlagati rešitev sporne zadeve.

KONČNE DOLOČBE**13. člen**

Pravilnik prične veljati naslednji dan po sprejetju s strani direktorja. Za vsako spremembo ali dopolnitev tega pravilnika je pristojen direktor družbe.

Vsaka zaposlena oseba v družbi ZS Svetovanje mora biti seznanjena z vsebino tega pravilnika.

Pravilnik je strankam dostopen na spletni strani www.zs-svetovanje.si in na sedežu družbe v Mariboru.

Maribor, 29.12.2017

 **SVETOVANJE** direktor
Aljaž Kos
ZS Svetovanje d.o.o. 1
Betnavska cesta 2, 2000 Maribor
