

Na podlagi 557. člena v povezavi s 579. členom Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 93/15, 9/19, 102/20, 48/23, 78/23 – ZZVZZ-T, 84/24 – odl. US in 77/25; v nadaljevanju: ZZavar-1), je KRIK AKSUM Zavarovalno posredniška družba d.o.o. (v nadaljevanju: družba) sprejela

PRAVILNIK O NOTRANJEM POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB

1. člen

(1) Ta pravilnik ureja notranji postopek reševanj ustnih in pisnih pritožb strank.

(2) Definicije:

Pritožba je izjava stranke o nezadovoljstvu z ravnanjem ali odločitvijo zavarovalnega posrednika v zvezi z zavarovalno pogodbo ali storitvijo, ki je bila opravljena.

Odgovorna oseba po tem pravilniku je oseba, ki jo kot odgovorno osebo za reševanje pritožb izmed zaposlenih imenuje direktor družbe. Odgovorna oseba za reševanje pritožb je lahko tudi direktor sam.

(3) 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.

2. člen

(1) Pritožbe se rešujejo ob upoštevanju Kodeksa dobrih poslovnih običajev v zavarovalnem posredništvu.

(2) Pritožba se lahko vloži osebno na sedežu družbe (Letališka cesta 29b, 1000 Ljubljana, Slovenija), ustno na zapisnik, po pošti, preko uradnega e-poštnega naslova družbe info@krikaksum.si ali preko spletne strani <https://www.krikaksum.si/resevanje-sporov/>. V primeru ustne pritožbe, jo odgovorna oseba zapiše, stranka pa jo podpiše, s čimer stranka potrjuje vsebino zapisane pritožbe.

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

3. člen

(1) Za reševanje pritožb strank je zadolžena oseba, ki jo kot odgovorno osebo za reševanje pritožb imenuje direktor družbe. Odgovorna oseba za reševanje pritožb je lahko tudi direktor sam.

(2) Direktor družbe lahko v primeru zahtevnejših postopkov imenuje tričlansko pritožbeno komisijo, če ima za to na voljo dovolj strokovnih delavcev iz vsebinskega področja.

4. člen

(1) Prejem vsake prejete pritožbe se nemudoma evidentira.

(2) Pritožbe se evidentirajo tako, da se v vpisnik pritožb zabeležijo vsi podatki, ki so potrebni za identifikacijo in reševanje pritožbe, npr.: oblika pritožbe (pisna, ustna,...), datum prejema, datum vnosa ter datum in način rešitve pritožbe, podatki o pritožniku, področje, na katerega se pritožba nanaša, vsebina pritožbe, zavarovalna vrsta in odgovorna oseba.

(3) Odgovorna oseba ali oseba zadolžena za spremljanje pošte, elektronske pošte ali pa tajništvo družbe so dolžni o prejemu pritožbe nemudoma, najkasneje pa v roku 48 ur obvestiti pritožnika.

5. člen

(1) Ob prejemu pritožbe se odpre pritožbeni spis v katerem se shranjuje vsa dokumentacija v zvezi z reševanjem pritožbe. Pritožbeni spis se hrani v skladu s pravili o arhiviranju poslovne dokumentacije.

6. člen

(1) Odgovorni organ ali pritožbena komisija obravnava pritožbo na sledeči 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.

(2) Zaradi večje prilagodljivosti postopka je možno, da se pritožbeni postopek vodi prilagojeno potrebam posameznega primera z združevanjem postopkov.

(3) 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.

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

7. člen

(1) Odgovorna oseba odloča sama. Pritožbena komisija odloča z večino glasov, pri čemer je glas predsednika pritožbene komisije odločilen.

(2) 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.

(3) Odločitev mora biti jasna in napisana na razumljiv način.

(4) Odločitev mora biti stranki posredovana v pisni obliki s priporočeno pošto.

(5) Po končanem pritožbenem postopku se zapisnik in odločitev pritožbene komisije vpišeta v vpisnik pritožb.

(6) Zoper odločitev ni pritožbe.

(7) Odločitev, ki je sprejeta v internem postopku za reševanje pritožb potrošnikov 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. V primeru zavrnitve potrošnikove pritožbe, podjetje potrošniku to informacijo pošlje tudi na trajnem nosilcu podatkov skupaj z razlogi za zavrnitev pritožbe.

(8) Če se z odločitvijo sprejeto v internem postopku za reševanje pritožb potrošnik ne strinja ali če v 30 dneh ne pride do odločitve, lahko pod določenimi pogoji svojo pritožbo posreduje v nadaljnje reševanje tudi pri Centru za izvensodno reševanje sporov med ponudniki storitev zavarovalnega posredovanja in potrošniki pri kateremkoli izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, saj družba priznava pristojnost vseh navedenih izvajalcev na spodnji povezavi.

<https://podatki.gov.si/dataset/register-izvajalcev-izvensodnega-resevanja-potrosniskih-sporov> Prijava se pošlje izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov na njegov naslov.

8. člen

(1) Ta pravilnik začne veljati naslednji dan po podpisu s strani direktorja družbe. Z dnem veljavnosti tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o internem pritožbenem postopku sprejet dne 26.2.2019.

(2) Nadzor nad izvajanjem tega pravilnika izvaja poslovodstvo družbe.

V Ljubljani 28.9.2026

Andraž Zorec, direktor