

# Pravilnik o notranjem postopku reševanja pritožb

Zavarovalno zastopanje Flexi-gab d.o.o, Močnikova ulica 10, 1000 Ljubljana, Matična številka: 8642745000, Davčna številka: 25264907 (v nadaljevanju: Flexi-gab), v skladu s 579. členom Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 93/15 in naslednji; ZZavar-1) sprejema Pravilnik o notranjem postopku reševanja pritožb (v nadaljevanju: Pravilnik).

## Uvod

### 1. člen

Pravilnik se sprejema z namenom reševanja pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj (v nadaljevanju: pritožniki), ki se nanašajo na poslovanje oziroma aktivnosti Flexi-gab.

## Pritožba

### 2. člen

Pritožba je izjava o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na Flexi-gab in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali opravljeno storitev.

Enostavne zahteve za izvedbo zavarovalne pogodbe, informacije, pojasnila ali prošnje niso pritožbe po tem Pravilniku.

### 3. člen

Pritožbo lahko pritožnik posreduje pisno po pošti na naslov družbe, na elektronski naslov [zavarovalno.zastopanje@flexi-gab.si](mailto:zavarovalno.zastopanje@flexi-gab.si) ali preko telefona na številko 070/700-278.

Za dan vložitve se šteje dan prejema pritožbe s strani Flexi-gab.

### 4. člen

Za reševanje pritožb je zadolžen direktor družbe g. Danijel Jurišič.

## Postopek reševanja pritožbe

### 5. člen

Odgovorna oseba obravnava pritožbo na sledeči način:

- praviloma s povabilom pritožnika 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 ali
- na korespondenčni način med odgovorno osebo in pritožnikom, če 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 pritožbi, ki so pomembne za odločitev.

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 pritožnika zahteva dodatno dokumentacijo ali pojasnila, če je to potrebno za ugotovitev okoliščin, ki so pomembne za odločitev.

#### 6. člen

O posvetovanju s pritožnikom in posledični odločitvi se sestavi zapisnik.

#### 7. člen

Odgovorna oseba odloča sama.

#### 8. člen

Odgovor na pritožbo mora biti jasen in napisan na razumljiv način. Odgovor na pritožbo mora biti poslan pritožniku s priporočeno pošiljko najkasneje v roku 15 dni od prejema pritožbe. V primeru podaljšanja tega roka zaradi objektivnih razlogov, je potrebno obvestiti pritožnika o podaljšanju reševanja pritožbe z dopisom o podaljšanju obravnave.

#### 9. člen

Zoper odločitev ni pritožbe.

Odgovor na pritožbo mora vsebovati informacijo o neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov, ki izpolnjuje pogoje in zagotavlja postopek v skladu z zakonom, ki ureja izvensodno reševanje sporov, in ki ga družba priznava.

#### 10. člen

Pritožnik sam nosi morebitne stroške pravnega svetovanja in zastopanja, ki mu nastanejo z udeležbo v pritožbenem postopku.

### Evidentiranje pritožb

#### 11. člen

Zaradi zagotavljanja notranje sledljivosti pritožb ter vodenja evidenc o pritožbah, se pritožbe po prejemu vpisuje v evidenco pritožb.

Evidenca vsebuje naslednje podatke:

- Zaporedno številko pritožbe;
- Razlog za pritožbo;
- Datum prejema pritožbe;
- Datum sprejete odločitve;

- Osebo pristojno za reševanje pritožbe;
- Ime in priimek stranke
- Številka ponudbe
- Drugo kar je pomembno za posamezno pritožbo.

## Izvensodno reševanje sporov

### 12. člen

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

Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ,  
Železna cesta 14, 1000 Ljubljana,  
Telefon: 00386 1 3009381  
E-pošta: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto: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,  
Telefon: 00386 1 3009381  
E-pošta: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si)  
Več na: <https://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>

## Predhodne in končne določbe

### 12. člen

Pravilnik se uporablja od 19.05.2020.

Pravilnik se na vpogled nahaja na sedežu Flexi-gab, v vseh poslovnih prostorih, v katerih Flexi-gab posluje s strankami, ter na spletni strani Flexi-gab.

Ljubljana, datum 19.05.2020

Zavarovalno zastopanje Flexi-gab d.o.o.  
Danijel Jurišič  
direktor

