

Direktor družbe EUREKO, zavarovalno zastopniška družba, d.o.o., Leskoškova cesta 9E, 1000 Ljubljana, v skladu z 579. členom Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1) sprejme naslednji

PRAVILNIK O POSTOPKU REŠEVANJA SPOROV MED PONUDNIKI IN POTROŠNIKI

UVODNE DOLOČBE

1. člen

S tem pravilnikom EUREKO, zavarovalno zastopniška družba, d.o.o. (v nadaljevanju družba) ureja in določa:

- temeljna načela postopka reševanja pritožb strank,
- ključne elemente pritožbenega postopka, ki so:
 - o vložitev in sprejem pritožbe stranke,
 - o preverjanje pritožbe,
 - o obravnava in reševanje pritožbe,
 - o vodenje evidence pritožb strank.

TEMELJNA NAČELA

2. člen

Družba pritožbe vseh strank obravnava enakopravno, hitro, učinkovito in objektivno, ob upoštevanju veljavnih predpisov, splošnih oziroma pogodbeno dogovorjenih pogojev, dobrih poslovnih običajev in pravil stroke ter pravic in koristi strank.

Vse pritožbe, podane v skladu s tem pravilnikom, morajo biti ustrezno evidentirane in hranjene.

Pritožbe strank se obravnavajo in rešujejo po časovnem vrstnem redu njihovega prejema.

3. člen

Postopek obravnavanja pritožbe stranke se prične na mestu nastanka dogodka, ki je predmet pritožbe stranke.

Družba oziroma njene pooblaščenice morajo stranke seznaniti s postopkom reševanja pritožb.

Vsi udeleženci v pritožbenem postopku so dolžni pri uporabi in dostopu do podatkov pritožbene zadeve ravnati v skladu s predpisi, ki urejajo varstvo osebnih podatkov.

KLJUČNI ELEMENTI PRITOŽBENEGA POSTOPKA

Vložitev in sprejem pritožb strank

4. člen

Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje oziroma opustitev dolžnega ravnanja družbe oziroma njenih pooblaščenih oseb pisno na naslov družbe, po e-pošti svetovanje@eureko.si, ali ustno po telefonu na brezplačno telefonsko številko 080 88 12.

5. člen

Vse prejete pritožbe, ne glede na način prejema, se posredujejo osebi, ki je zadolžena za vpis pritožb v evidenco pritožb v asistenčnem centru, ki je operativni del zaledne pisarne v družbi.

Evidenca se vodi kronološko.

Preverjanje pritožbe

6. člen

Pritožba mora vsebovati podatke o pritožniku (ime in priimek, naslov, telefon), če gre za pravne osebe (naziv in naslov firme, matična številka, telefon, podatki o zakonitem zastopniku), opis pritožbe in navedba morebitnega zahtevka, ter podpis pritožnika oziroma v primeru pritožbe pravne osebe podpis odgovorne osebe.

Pritožba mora vsebovati tudi navedbo ponudbe oziroma police in morebitna dokazila oziroma priloge na katere se sklicuje pritožba, razen tistih, ki jih je stranka prejela s strani družbe.

V primeru, da je pritožba vložena ustno po telefonu, oseba, ki je zadolžena za vpis pritožb v evidenco, o tem naredi pisni zaznamek.

Obravnava in reševanje pritožb

7. člen

V primeru, da pritožba ne vsebuje vseh zgoraj navedenih elementov, in je še vedno mogoče o njej odločiti, družba o njej odloči na podlagi razpoložljivih podatkov in dokazil. Družba lahko v primeru večjih pomanjkljivosti zavrne odločanje o pritožbi, oziroma pritožnika pozove, da pritožbo dopolni z manjkajočimi elementi.

Odgovorna oseba za odločanje o pritožbah je vodja zaledne pisarne, ki:

- z vloženo pritožbo seznaniti osebo, zoper ravnanje ali opustitev katere je pritožba vložena, ter jo pozove, da se o navedbah pritožnika izjasni,
- po potrebi opravi pogovor s stranko in osebo, na katero se pritožba nanaša in z morebitnimi drugimi vpletenimi osebami,
- po potrebi opravi druga dejanja in ukrepe v zvezi s predmetno pritožbo.

Odgovorna oseba mora pritožbo rešiti in posredovati odločitev pritožniku v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v 15 dneh od prejema pritožbe.

Odločitev o pritožbi se pritožniku posreduje na enak način, kot je bila prejeta, torej po telefonu, po elektronski pošti ali z navadno pošto.

8. člen

Ko je odločitev o pritožbi posredovana pritožniku, odgovorna oseba v evidenci pritožb označi, da je postopek zaključen.

9. člen

Stranka lahko, v primeru nestrinjanja z odločitvijo pritožbenega organa ali v primeru, da ni prejela odgovora pritožbenega organa, vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja sporov na Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem druženju, GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, telefon 00386 300 9381, e pošta info@zav-zdruzenje.si.

Vodenje evidence o pritožbah

10. člen

O internih postopkih reševanja pritožb se vodi elektronska evidenca.

Evidenca vsebuje zaporedno številko, datum prejema pritožbe, podatke o pritožniku, fizični ali pravni osebi, številko ponudbe/police, način prejema pritožbe, vsebino pritožbe, in vsebino odgovora.

KONČNE DOLOČBE

11. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo z dnem 01.09.2022. Z dnem uveljavitve tega pravilnika, prenehajo veljati vsi do sedaj veljavni pravilniki z enako oziroma podobno vsebino.

Ta pravilnik je objavljen v poslovnih prostorih in na spletni strani družbe.

V Ljubljani, 01.09.2022

Direktor
Evgen Likl



EUREKO d.o.o.
zavarovalno zastopniška družba
Leskoškova cesta 9E, 1000 Ljubljana