

# PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU PRI AGENCIJI MORI D.O.O.



31.12.2015

## Pravilnik o internem pritožbenem postopku pri Agenciji Mori d.o.o.

Prpravila: Helena Kodrič Mori

Na podlagi Zakona o delovnih razmerjih ZDR-1-NPB1 (Uradni list RS, št. 21/2013,78/13 s kasnejšimi spremembami in dopolnitvami) izdajam dne 31.12.2015 naslednji

### **PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU PRI AGENCIJI MORI d.o.o.**

## UVODNE DOLOČBE

### 1. člen

Ta pravilnik ureja pritožbeni postopek strank agencije in je skladen z določili Zavarovalnega kodeksa v zvezi z reševanjem sporov med strankami in zavarovalnico.

### 2. člen

Zavarovalci, zavarovanci, oškodovanci in upravičenci (v nadaljevanju stranka) lahko agenciji vlagajo pritožbe v zvezi z nesporazumi in spori, ki nastanejo pri sklepanju zavarovanj, pri izplačevanju odškodnin in zavarovalnin ter druge pritožbe v zvezi z zavarovanjem. Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na agencijo in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila opravljena.

## Pritožbeni organi

### 3. člen

Na 1. stopnji obravnava pisne pritožbe stranke referent v oddelku skrb za stranke (v nadaljevanju prvostopenjski organ), na katerega področje se pritožba vsebinsko nanaša. Na 2. stopnji o pritožbah stranke odloča direktorica agencije (v nadaljevanju drugostopenjski organ).

### 4. člen

Pritožbeni organ agencije ravna pri reševanju pritožb samostojno in neodvisno ter odloča po veljavnih zakonih, podzakonskih predpisih, zavarovalnih pogojih zavarovalnic, internih aktih agencije 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 na zapisnik, 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 na zapisnik 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 vzroke 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 obrazložiti oz. dopolniti pritožbo in predlagati rešitev sporne zadeve.

## KONČNE DOLOČBE

### 13. člen

Pravilnik prične veljati naslednji dan po sprejetju s strani direktorice. Za vsako spremembo ali dopolnitev tega pravilnika je pristojna direktorica.

Vsak zaposleni delavec agencije mora biti seznanjen z vsebino tega pravilnika.

Pravilnik je vsem strankam dostopen na internetni strani agencije in na sedežu družbe v Mariboru.

**AGENCIJA MORI d.o.o.**

**Helena Kodrič Mori, direktorica**

