

## PRAVILA O PRITOŽBENEM POSTOPKU

### 1. Pomen izrazov

V teh pravilih uporabljeni izrazi imajo naslednje pomene:

**Kontaktna oseba** je oseba, ki v imenu zavarovalnice sprejme pritožbo;

**Ponudba** je ponudba za sklenitev zavarovalne pogodbe;

**Pritožba** je sporočilo pritožnika zavarovalnici, s katerim izraža nezadovoljstvo nad njenim ravnanjem;

**Pritožbena komisija** je pritožbeni organ, sestavljen iz treh oseb, ki jih uprava zavarovalnice pooblasti za opravljanje nalog pritožbenega organa skladno s temi pravili;

**Pritožnik** je oseba, ki je v zavarovalni pogodbi ali ponudbi navedena kot zavarovalec, zavarovanec ali upravičenec iz zavarovanja;

**Zavarovalna pogodba** je zavarovalna pogodba, sklenjena z zavarovalnico;

**Zavarovalnica** je ERGO zavarovalnica, podružnica v Sloveniji.

### 2. Sprejemanje pritožb

- 2.1. Zavarovalnica sprejema pritožbe v pisni obliki, po elektronski pošti, telefaksu ali ustno na zapisnik na sedežu zavarovalnice.
- 2.2. Kontaktna oseba zavarovalnice je dolžna vsako prejeto pritožbo, naslovljeno na pritožbeno komisijo, brez odlašanja posredovati službi za splošno pravne zadeve, ki pritožbo evidentira v elektronskem vpisniku pritožb in nato posreduje v reševanje pritožbeni komisiji. Vodja splošno pravne službe ali predsednik uprave oziroma direktor podružnice za vsak posamezen primer imenuje člane pritožbene komisije.

### 3. Obravnava pritožb

- 3.1. Pritožbena komisija vsako prejeto popolno pritožbo obravnava in najkasneje v 30 dneh od prejema pritožbe obvesti pritožnika o odločitvi zavarovalnice o njegovi pritožbi.
- 3.2. Če je pritožba pritožnika nejasna, pritožbena komisija pritožnika pisno zaprosi za ustrezno dopolnitev oz. dodatna pojasnila. Glede na vsebino dopolnitve navedb se pritožniku določi rok za dopolnitev pritožbe, ki ne sme biti krajši od 8 dni in ne daljši od 15 dni. V primeru, da pritožnik zahteve za dopolnitev ne upošteva, se pritožba zavrže, o čemer se obvesti pritožnika.

- 3.3. Pritožbena komisija o pritožbi odloči na podlagi večine glasov vseh članov. Če je pritožbena komisija štiričlanska in je glasovanje izenačeno, odloči glas predsednika pritožbene komisije.

#### 4. Obveščanje pritožnikov

- 4.1. Pritožbena komisija sporoči pritožniku o njegovi pritožbi s pisnim sklepom, poslanim s priporočeno pošto pošiljko, ki vsebuje uvod, obrazložitev sklepa pritožbene komisije ter pravni pouk o razpoložljivih nadaljnjih korakih v okviru mehanizmov izvensodnega reševanja sporov.

#### 5. Izvensodno reševanje sporov

- 5.1. V primeru nestrinjanja z dokončno odločitvijo o pritožbi v notranjem pritožbenem postopku zavarovalnice ali če zavarovalnica o pritožbi ne odloči v 30 dneh po prejemu, se lahko postopek za izvensodno reševanje spora nadaljuje pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, telefon: 01/300 93 81, elektronski naslov: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si), spletni naslov: <http://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>.

#### 6. Končna določba

Ta pravila se lahko spremenijo le s sklepom direktorja podružnice oziroma predsednika uprave zavarovalnice.