



PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU

KLARION d.o.o.,

Kidričeva ulica 24, 3000 Celje

Matična št.: 7198540000

1. DEFINICIJE

PRITOŽBA je izjava o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na KLARION d.o.o., in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila za to stranko opravljena. Za pritožbo po tem pravilniku se ne štejejo enostavne zahteve strank za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila (t.i. preverbe).

STRANKA je oseba, ki se pritoži in za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava KLARION d.o.o., in ki je pritožbo vložila (npr. zavarovalec oz. potencialni zavarovalec, zavarovanec oziroma zavarovana oseba, upravičenec, oškodovanec ali njegov zakoniti zastopnik).

SKRBNIK PRITOŽBENIH POSTOPKOV je vodja zaledne pisarne KLARION d.o.o., ki skrbi za celostno upravljanje zadovoljstva strank, kot oseba, ki je v KLARION d.o.o. odgovorna za pritožbene postopke v okviru katerih se obravnavajo pritožbe in za vodenje evidence pritožb.

VODSTVO KLARION d.o.o. je direktor ali direktorica podjetja.

2. UVOD IN NAMEN PRITOŽBENEGA POSTOPKA

Namen pritožbenega postopka po tem pravilniku je doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšanje kakovosti zavarovalnih storitev, zmanjšanje števila sodnih postopkov z izvensodnim reševanjem sporov ter dvig zaupanja v zavarovalništvo.

Pravilnik upošteva določbe:

- Slovenskega Zavarovalnega Kodeksa
- Smernic o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah
- Poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb (EIOPA)
- Zakonskih obveznosti glede ureditve postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov

Glavni cilj Pravilnika je primerna zaščita imetnikov polic in upravičencev. Pravilnik ne vpliva na možnost upravičencev in zavarovalcev za uporabo sodnih postopkov.

Pri reševanju pritožb se zagotavlja spoštovanje načel:

- Enakopravnega obravnavanja strank
- Preprečevanja nasprotja interesov
- Pravičnosti
- Sorazmernosti
- Zakonitosti in strokovnosti
- Zaupnosti in varstva osebnih podatkov
- Učinkovitosti in hitrosti

3. ODGOVORNOST

Vsi zaposleni v KLARION d.o.o. so dolžni:

- Spoštovati določila tega pravilnika
- Sodelovati v pritožbenih postopkih
- Nuditi vse potrebne informacije Skrbniku pritožbenih postopkov in Vodstvu

Kršitev določil tega pravilnika s strani zaposlenih pomeni kršitev delovnih obveznosti.

4. VRSTE PRITOŽB

Po določbah tega pravilnika se rešujejo pritožbe, ki se nanašajo na:

Potrošniško nezadovoljstvo:

- Pritožbe v zvezi s prodajo, sklepanjem in izvajanjem zavarovalnih storitev
- Pritožbe glede plačevanja in izterjave premije
- Pritožbe zaradi domnevno neprimernega odnosa zaposlenih KLARION d.o.o.
- Pritožbe glede potrošniških pravic
- Pritožbe v zvezi z varstvom osebnih podatkov

Pritožba po tem pravilniku ni pritožba glede uveljavljanja zavarovalnine v povezavi s škodnim dogodkom. V tovrstnih primerih KLARION d.o.o. napoti stranko na ustrezno zavarovalnico.

5. PRITOŽBENI POSTOPEK IN OBLIKE PRITOŽB

Stranke lahko pritožbe podajo:

- Pisno (po pošti, faksu, elektronski poti na info@klarion.si)
- Ustno (osebno ali po telefonu)

Postopek obravnave:

1. Na vsako pisno pritožbo stranka prejme pisni odgovor
2. V roku 8 dni se stranki potrdi prejem pritožbe
3. Za ustne pritožbe se stranki ponudi možnost izpolnitve pritožbenega obrazca

6. ODLOČANJE O PRITOŽBAH

Pritožbeni postopki so enostopenjski. O vseh pritožbah odloča vodstvo družbe KLARION d.o.o., razen v primerih nasprotja interesov.

Vodstvo mora v 30 dneh od prejema pritožbe:

- Ugoditi pritožbi stranke in o rešitvi obvestiti stranko, ali
- Zavrnilo pritožbo in stranko napotiti na odgovorno zavarovalnico

7. OBRAVNAVA PRITOŽB

Skrbnik pritožbenih postopkov je zadolžen za:

- Vodenje operativnega dela
- Sprejemanje pritožb
- Vodenje evidenc
- Obveščanje strank
- Spremljanje rokov

Rok za končni odgovor je 30 dni od prejema pritožbe.

8. OBVEŠČANJE STRANK

Skrbnik pritožbenih postopkov obvešča stranke o odločitvah na enak način, kot je bila pritožba prejeta.

9. EVIDENCA PRITOŽB

V register pritožb se vnaša:

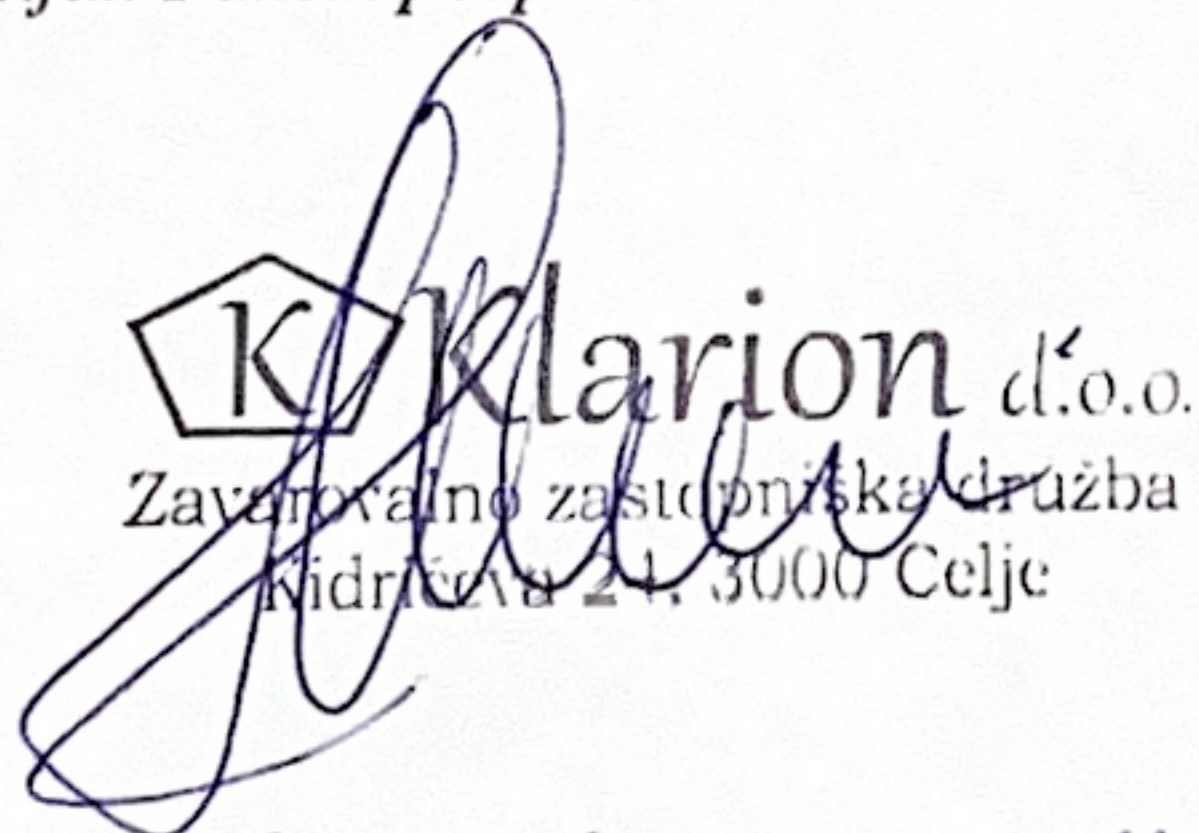
- Datum prejema pritožbe
- Podatke o stranki
- Razlog pritožbe
- Odločitev glede pritožbe

10. VELJAVNOST

Pravilnik prične veljati z dnem podpisa.

Datum: 6.06.2022

KLARION d.o.o.



Klarion d.o.o.
Zavarovalno zastopniška družba
Kidričeva 24, 3000 Celje

Pravilnik je dostopen strankam na spletni strani www.klarion.si in na sedežu podjetja KLARION D.O.O., KIDRIČEVA 24, 3000 CELJE