

Na podlagi 579.člena Zakona o zavarovalništvu je direktor CFD d.o.o. sprejel

## **PRAVILNIK O NOTRANJEM POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB**

### **1. člen**

Ta pravilnik se sprejema z namenom reševanja pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj (v nadaljevanju: pritožniki), ki se nanašajo na poslovanje oziroma aktivnosti CFD d.o.o.

### **2. člen**

Pritožba je izjava o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na CFD d.o.o., 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 CFD d.o.o., Celovška cesta 228, 1000 Ljubljana, elektronski naslov [info@c-fd.si](mailto:info@c-fd.si) ali preko telefona na telefonsko številko 01 330 24 53.

Za dan vložitve se šteje dan prejema pritožbe s strani CFD d.o.o.

### **4. člen**

Za reševanje pritožb je zadolžen direktor družbe g. Kelim Bektašević.

### **5. člen**

Postopek reševanja pritožbe je sledeč: povabilo 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 in 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 dodatna dokumentacija 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. 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 obvestilom o podaljšanju obravnave.

## 8. 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 CFD d.o.o. priznava.

## 9. člen

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

## 10. 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.

## 11. 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, 100 Ljubljana,

Telefon: 01 300 93 81

E-pošta: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si)

Več na: <https://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>

ali

Varuh dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ,

Železna cesta 14, 1000 Ljubljana

Telefon: 01 300 93 81

E-pošta: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si)

Več na: <https://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>

12. člen

Pravilnik se nahaja na vpogled na vidnem mestu v vseh poslovnih prostorih, v katerih posluje CFD d.o.o. s strankami ter na spletni strani družbe <https://www.c-fd.si>

13. člen

Ta pravilnik stopi v veljavo z dnem 8.11.2021.

Kelim Bektašević  
CFD d.o.o.  
direktor

