NOTRANJI POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

1. Namen

Namen tega postopka je zagotoviti učinkovit, pregleden in nepristranski postopek reševanja pritožb strank z namenom varovanja njihovih pravic, izboljšanja kakovosti storitev ter skladnosti z zakonodajo in dobrimi poslovnimi praksami.

2. Področje uporabe

Ta postopek se uporablja za vse pritožbe, ki jih prejme **VALENCA D.O.O.** ne glede na obliko ali način podaje (pisno, ustno, elektronsko, po telefonu, osebno ali preko zavarovalnice).

3. Opredelitev pritožbe

Pritožba je vsak izraz nezadovoljstva stranke v zvezi z ravnanjem, storitvijo ali odločitvijo agencije ali njenih zaposlenih, za katerega stranka pričakuje odgovor ali rešitev.

4. Načela postopka

- **Nepristranskost:** obravnava pritožb poteka objektivno in neodvisno.
- **Zaupnost:** varujejo se osebni podatki strank in vsebina pritožbe.
- **Dostopnost:** pritožbo lahko vloži vsaka stranka brez dodatnih stroškov.
- **Pravočasnost:** pritožbe se rešujejo v najkrajšem možnem času.
- **Sledljivost:** vsaka pritožba se evidentira in arhivira.

5. Postopek reševanja pritožb

5.1. Prejem pritožbe

Stranka lahko pritožbo vloži:

- pisno na naslov **VALENCA D.O.O., EINSPIELERJEVA 6, 1000 LJUBLJANA**
- po elektronski pošti na **INFO@VALENCA.SI**

Ob prejemu pritožbe se:

- evidentira datum, način prejema, ime stranke in opis zadeve,
- dodeli zaporedna številka in leto
- stranki potrdi prejem pritožbe (najkasneje v **5 delovnih dneh**).

5.2. Obravnava pritožbe

- Pritožbo preuči **pooblaščena oseba za reševanje pritožb**, vodja agencije Miroslav Lovrić
- Če je potrebno, se pridobijo dodatna pojasnila od stranke ali zaposlenih.
- V primeru pritožb, ki se nanašajo na zavarovalnico, se ta nemudoma posreduje pristojni osebi zavarovalnice.

5.3. Odgovor na pritožbo

- Agencija mora o rešitvi pritožbe stranko obvestiti **v roku 30 dni** od prejema.
- Če pritožbe v tem roku ni mogoče rešiti, se stranko obvesti o razlogih za zamudo in predvidenem roku rešitve.
- Odgovor mora biti jasen, obrazložen in vsebovati informacije o nadaljnjih možnostih (npr. pritožba na zavarovalnico ali zunanji organ).

5.4. Evidenca in analiza pritožb

- Vse pritožbe se evidentirajo v **Register pritožb**, ki vsebuje: datum, stranko, opis zadeve, način rešitve in datum odgovora.
- Register vodi **Metka Hrovat.**
- Pritožbe se redno analizirajo najmanj **enkrat letno** z namenom izboljšanja kakovosti storitev.

6. Nadaljnji postopki

Če stranka z odločitvijo agencije ni zadovoljna, ima pravico vložiti pritožbo na:

- **zavarovalnico**, za katero agencija opravlja storitve zavarovalnega zastopanja,
- **zunajsodno reševanje sporov** pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, Železna cesta 14, 1001 Ljubljana, telefon: 01/300 93 81, elektronski naslov: irps@zav-zdruzenje.si , spletna stran: www.zav-zdruzenje.si .

7. Hramba dokumentacije

Vsa dokumentacija, povezana s pritožbo, se hrani **najmanj 5 let** po zaključku postopka in se obravnava skladno z zakonodajo o varstvu osebnih podatkov.

8. Odgovornost

Za izvajanje tega postopka in pravilno obravnavo pritožb je odgovoren **vodja agencije** oziroma oseba, ki jo ta pooblasti.

9. Končne določbe

Ta postopek začne veljati z dnem **22.10.2025** in se uporablja do njegove spremembe ali razveljavitve.

VALENCA D.O.O.

EINSPIELERJEVA 6

1000 LJUBLJANA

Direktor Mire Lovrić