

Na podlagi 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, ZZavar-1; št.93/15, člen. 579) je REGIA KRITJE, Zavarovalno zastopanje d.o.o., Ljubljanska cesta 22, 4000 Kranj, matična številka 2333279, davčna številka 18831290, ki ga zastopa direktor Evgen Jesenko, sprejel

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

### **1. člen**

Ta pravilnik ureja postopek reševanja pritožb, posredovanih s strani naših strank, zavarovancev, zavarovalcev, poslovnih partnerjev ter združenj potrošnikov na področju sklepanja zavarovanj (v nadaljevanju: stranka).

### **2. člen**

Pritožbo stranka posreduje v pisni obliki na naslov: REGIA KRITJE, Zavarovalno zastopanje d.o.o., Ljubljanska cesta 22, 4000 Kranj, na elektronski naslov [info.regiagroup@regia.si](mailto:info.regiagroup@regia.si) v roku 15 dni od nastopa dogodka.

### **3. člen**

Pritožba mora vsebovati:

- Ime in priimek stranke, ki vlaga pritožbo ali reklamacijo,
- Zavarovalnica in številka zavarovalne police na katero se nanaša pritožba,
- Navedbo, kratek opis dogodka na katero se nanaša pritožba,
- Dokazila k navedbam
- Elektronski naslov in kontaktno telefonsko številko

### **4. člen**

Po prejemu pisne pritožbe oziroma reklamacije stranki odgovorimo v najkrajšem času, najkasneje v roku 30 dni.

V primeru, da pritožba ne vsebuje vseh sestavin mora stranka poslati manjkajoča dokazila in pisno razjasniti dejstva.

### **5. člen**

Pritožbe zavarovalcev, zavarovancev ali drugih upravičencev iz zavarovanj, ki se nanašajo na ravnanje zavarovalnice obravnava pritožbeni organ zavarovalnice v skladu s pravilnikom, ki ureja pritožbeni postopek posamezne zavarovalnice, na katero se nanaša domnevna kršitev in se obravnava v internem pritožbenem postopku zavarovalnice.

Dodatne informacije o postopkih reševanja pritožb so objavljene v zavarovalnih pogojih posameznih zavarovalnic in spletnih straneh zavarovalnic, v imenu in za račun katerih sklepamo zavarovanje.

### **6. člen**

V primeru nestrinjanja z rešitvijo pritožbe oziroma, če v pritožbi ni odločeno v roku 30 dni, je možno izvensodno reševanje sporov med potrošniki in ponudniki zavarovalniških storitev za katerega je pristojen Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem združenju, Železna cesta 14, Ljubljana, e-naslov: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si), spletni naslov: [www.zav-zdruzenje.si](http://www.zav-zdruzenje.si), tel. +386 1 3009 381, spletni naslov [www.zav-zdruzenje.si](http://www.zav-zdruzenje.si).

**7. člen**

Ta pravilnik je na vpogled na internetni strani [www.regia.si](http://www.regia.si), ter na oglasni deski v vseh naših poslovnih enotah.

Kranj: 2.3.2019

Pripravila:

Vodja organizacije zavarovanj

Andreja Perhanc



 **REGIAKRITJE d.o.o.**  
REGIA KRITJE D.O.O.

① 4000 Kranj

Direktor

Evgen Jesenko

