

Na podlagi 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, ZZavar-1; št.93/15, člen. 579) je REGIA GROUP, Vodovodna cesta 93, Ljubljana, matična številka 5913187000, davčna številka 45958670, ki ga zastopa direktor Samo Javornik, 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 GROUP, Vodovodna cesta 93, Ljubljana, na elektronski naslov 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, spletni naslov: www.zav-zdruzenje.si, tel. +386 1 3009 381, spletni naslov www.zav-zdruzenje.si.

7. člen



Ta pravilnik je na vpogled na internetni strani www.regia.si, ter na oglasni deski v vseh naših poslovnih enotah.

Kranj: 01.06.2022

Pripravila:

Vodja organizacije zavarovanj

Andreja Ferhanc

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Andreja Ferhanc', written over the printed name.

REGIA GROUP D.D.

Direktor

dr. Samo Javornik



A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.