

Na podlagi 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št.93/2015, 9/2019 in 102/2020 – Zzavar-1) 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 notranji postopek reševanja pritožb, zavarovancev, zavarovalcev ali drugih upravičencev iz zavarovanj, poslovnih partnerjev ter združenj potrošnikov na področju sklepanja zavarovanj (v nadaljevanju: pritožnik).

2. člen

Namen notranjega postopka reševanja pritožb je zagotoviti:

- hitro, učinkovito in pregledno obravnavo pritožb,
- nepristransko obravnavo pritožnikov,
- varstvo pravic in interesov strank
- ugotavljanje dejanskega stanja, odpravo morebitnih nepravilnosti,
- izboljšanje kakovosti storitev zavarovalnega zastopanja.

3. člen

Pritožnik lahko pritožbo vloži v roku 15 dni od nastopa dogodka:

- pisno po pošti na naslov: REGIA GROUP, Vodovodna cesta 93, Ljubljana
- po elektronski pošti: info.regiagroup@regia.si
- ustno (osebno v poslovni enoti, kjer je bilo zavarovanje sklenjeno).

4. člen

Pritožba mora vsebovati:

- ime in priimek stranke, ki vlaga pritožbo ali reklamacijo,
- navedbo zavarovalnega zastopnika oziroma druge osebe na katero se pritožba nanaša,
- podatke o zavarovalni polici na katero se nanaša pritožba,
- navedbo, kratek opis dogodka na katero se nanaša pritožba,
- dokazila k navedbam pritožbe
- navedbo pričakovanega načina rešitve, če ga stranka ima
- elektronski naslov in kontaktno telefonsko številko vlagatelja pritožbe

V primeru, da pritožba ne vsebuje vseh sestavin mora pritožnik vlogo v 8 dneh dopolniti, poslati manjkajoča dokazila in pisno razjasniti dejstva.

5. člen

Po prejemu pisne pritožbe oziroma reklamacije pritožniku odgovorimo v najkrajšem času, najkasneje v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe.

Če zaradi zahtevnosti primera odgovor v tem roku ni mogoč, družba pritožnika pred potekom roka obvesti o razlogih za zamudo in predvidenem roku za zaključek obravnave.

6. 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.

7. člen

V primeru nestrinjanja z rešitvijo pritožbe oziroma reklamacije in odločitvijo v internem pritožbenem postopku zavarovalnice, ali če o pritožbi ni odločeno v roku 30 dni, je možno izvensodno reševanje sporov 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.

8. člen

Ta pravilnik je na vpogled na naši spletni strani www.regia.si in na vidnem mestu v vseh naših poslovnih prostorih, v katerih poslujemo s strankami.

Z dnem začetka veljavnosti tega pravilnik preneha veljati prejšnji pravilnik iz dne 01.06.2022.

Kranj: 01.09.2026

Pripravila:

Vodja organizacije zavarovanj

Andreja Perhanc



REGIA GROUP d.d.

Direktor

dr. Samo Javornik

 **REGIAGROUP d.d.**
Vodovodni, Cesta 93,
1000 Ljubljana