

Družba Stemini, zavarovalno zastopstvo d.o.o. v skladu z določili Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-1, sprejema naslednji

PRAVILNIK O REŠEVANJU SPOROV, PRITOŽB IN REKLAMACIJ

I. člen

Družba sprejema pravilnik, s katerim je urejen postopek reševanja sporov, pritožb in reklamacij, ki jih na družbo naslovijo stranke, zavarovanci, zavarovalci, poslovni partnerji družbe ter združenja potrošnikov na področju sklepanja zavarovanj (v nadaljevanju: stranka).

II. člen

Stranka posreduje pritožbo/reklamacijo po pošti na naslov družbe STEMINI, zavarovalno zastopstvo d.o.o., Naselje ljudske pravice 37, 9000 Murska Sobota ali na elektronski naslov steminy@gmail.com.

Pritožbo/reklamacijo stranka lahko poda tudi ustno, neposredno zavarovalnemu zastopniku, ki je dolžan pritožbo/reklamacijo nemudoma prenesti zakonitemu zastopniku družbe, ki odloči o nadaljnjih korakih v skladu s tem pravilnikom.

III. člen

Pritožba oziroma reklamacija stranke mora vsebovati:

- identifikacijske podatke stranke, ki vloga pritožbo/reklamacijo (ime, priimek, naslov),
- podatke o zavarovalnici ter številko zavarovalne pogodbe/police ali zavarovalne police, na katero se nanaša pritožba/reklamacija,
- navedbo dejstev oziroma opis dogodka na katerega se nanaša pritožba/reklamacija,
- materialna dokazila k navedbam oziroma opisu dogodkov ter
- kontaktne podatke stranke (poštni naslov ali elektronski naslov).

IV. člen

Družba stranki, ki je vložila pritožbo/reklamacijo odgovori v naj krajšem možnem času, najkasneje v roku 30 dni.

Kadar pritožba/reklamacija stranke ne vsebuje vseh podatkov, potrebnih za obravnavo pritožbe/reklamacije, družba stranko nemudoma zaprosi za dodatne informacije, dejstva ali okoliščine zadeve.

V. člen

Pritožbo/reklamacijo stranke, ki se nanaša izključno na ravnanje zavarovalnice, družba nemudoma posreduje zavarovalnici in obenem o tem obvesti stranko. Takšne pritožbe/reklamacije obravnava pristojni organ zavarovalnice po postopku in v skladu z določili določenimi z njenim internim aktom. Dodatne informacije o postopkih reševanja

pritožb/reklamacij strank s strani zavarovalnic so objavljene v zavarovalnih splošnih pogojih zavarovalnic in na spletnih straneh zavarovalnic.

VI. člen

Kadar stranka z rešitvijo pritožbe/reklamacije ni zadovoljna, lahko reševanje pritožbe/reklamacije v 30 dneh od prejema odgovora s strani družbe oziroma zavarovalnice naslovi oziroma odstopi v izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ, Železna cesta 14, Ljubljana, e-naslov: irps@zav-zdruzenje.si, spletni naslov: www.zav-zdruzenje.si.

VII. člen

Pravilnik o reševanju sporov, pritožb in reklamacij je objavljen na običajen način na sedežu družbe. S vsebino pravilnikom so se dolžni seznaniti vsi zaposleni ter vsi pogodbeni sodelavci družbe ter ga dosledno upoštevati in izvajati.

Pravilnik začne veljati takoj po njegovi objavi in velja z vsemi spremembami ali do preklica, ki ga lahko poda samo zakoniti zastopnik agencije.

Murska Sobota, 20.08.2023

STEMINI d.o.o.

Mirjana Lopert, zakonita zastopnica



Priloga:

- seznam seznanjenih oseb; Priloga št. 1