

Na podlagi 579.člena Zakona o zavarovalništvu ( Uradni list rs, ZZAVAR-1,št.93/15, 09/19 z vsemi spremembami in dopolnitvami, ZZavar-1) je AS Domžale zavarovalno zastopanje d.o.o., Blatnica 3a , 1236 Trzin, 1230 Domžale, matična številka 5704057000, davčna številka 96601213, ki ga zastopa Miha Šetina sprejel

## PRAVILNIK O NOTRANJEM POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB IN REKLAMACIJ

### 1.člen

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

### 2.člen

Pritožba se posreduje v pisni obliki na naslov AS Domžale zavarovalno zastopanje d.o.o. , Blatnica 3a, 1236 Trzin oziroma na elektronski naslov info@ascenter.si roku 15 dni od nastopa dogodka.

### 3.člen

Pritožba mora vsebovati :

- Ime in priimek stranke, ki vlaga pritožbo ali reklamacijo
- Številko zavarovalne police
- Navedbe , kratek opis dogodka na katerega se nanaša pritožba
- Dokazila k navedbam
- Kraj in datum
- Elektronski naslov in kontaktno številko
- Podpis pritožnika

### 4. člen

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

V primeru , da je pritožba nepopolna in ne vsebuje vseh bistvenih podatkov mora stranka predložiti manjkajoča dokazila .

#### 5.člen

Pritožbe, ki se nanašajo na ravnanje zavarovalnice, obravnava pritožbeni organ zavarovalnice. Pritožba se vloži pri tisti zavarovalnici oziroma organizacijski enoti zavarovalnice, na katero se nanaša domnevna kršitev in se obravnava v internem pritožbenem postopku.

Dodatne informacije o omenjenih postopkih so objavljene v zavarovalnih pogojih, ki veljajo za sklenjeno zavarovanje.

#### 6.člen

Za izvensodno reševanje sporov med potrošniki in ponudniki zavarovalniških storitev je na podlagi posebnega dogovora pristojen Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem združenju GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana.

#### 7. člen

Ta pravilnik je na vpogled na internetni strani <https://www.astehnicni.si> in na oglasni deski.

Trzin, 01.01.2021

AS Domžale zavarovalno zastopanje d.o.o.

Direktor

Miha Šetina