

INVITA GROUP, družba za zavarovalno zastopanje, d.o.o.
Prvomajska ulica 24
2000 MARIBOR
matična številka 7425597000

na podlagi določil Zakona o zavarovalništvu – ZZavar-1 (uradni list RS, št. 93/15 in naslednji) sprejema naslednji

PRAVILNIK O REŠEVANJU REKLAMACIJ

I. člen

Družba sprejema pravilnik, s katerim je urejen postopek reševanja vseh vrst 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 vložijo reklamacijo po pošti na naslov družbe **INVITA GROUP d.o.o., Prvomajska ulica 24, 2000 Maribor**.

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

III. člen

Reklamacija stranke mora vsebovati podatke, da jo je moč obravnavati, in sicer:

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

IV. člen

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

Kadar reklamacija stranke ne vsebuje vseh podatkov, potrebnih za obravnavo reklamacije, družba stranko nemudoma zaprosi za dodatne informacije, dejstva ali okoliščine predmeta obravnave.

V. člen

Reklamacijo stranke, ki se nanaša izključno na ravnanje zavarovalnice oziroma se zahtevek stranke nanaša izključno na zavarovalnico, družba nemudoma posreduje zavarovalnici in obenem o tem obvesti stranko. Takšne reklamacije obravnava pristojni organ zavarovalnice po postopku in v skladu z določili določenimi z njenim internim aktom. Dodatne informacije o postopkih reševanja reklamacij strank s strani zavarovalnic so objavljene v zavarovalnih splošnih pogojih zavarovalnic in na spletnih straneh zavarovalnic.

VI. člen

Kadar stranka z odgovorom na njeno reklamacijo ni zadovoljna, lahko reševanje 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 reklamacij je sprejet in objavljen na običajen način na sedežu družbe. Z vsebino pravilnika so se dolžni seznaniti vsi zaposleni ter vsi pogodbeni sodelavci družbe ter ga dosledno upoštevati in izvajati.

Vse zaposleni ter vsi pogodbenih sodelavci družbe so dolžni stranke, predvsem sklenitelje zavarovanj, zavarovance, seznaniti z dejstvom obstoja tega pravilnika, z njegovo vsebino ter s postopkom reševanja morebitnih reklamacij, ki so v kakršni koli zvezi s sklepanjem zavarovalnih poslov.

VIII. člen

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

Maribor, 07.04.2026 **INVITA GROUP d.o.o.**

Luka Malič, direktor

