

AVTOCENTER ORMOŽ d.o.o.
Hardek 44 c, 2270 Ormož

Na podlagi določil 579. člena Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 93/15 s spremembami; ZZavar-1) je direktor družbe **AVTOCENTER ORMOŽ d.o.o.**, dne 25.09.2026 sprejel naslednji:

PRAVILNIK O NOTRANJEM POSTOPKU REŠEVANJA SPOROV OZ. PRITOŽB STRANK

1.Spločne določbe

Ta Pravilnik ureja postopek sprejema, evidentiranja, obravnave in reševanja pritožb zavarovalcev, zavarovancev, drugih upravičencev iz zavarovanj in združenj potrošnikov v zvezi z opravljanjem poslov zavarovalnega zastopanja in zavarovalnimi storitvami družbe Avtocenter Ormož d.o.o..

Namen Pravilnika je zagotoviti hitro, objektivno, nepristransko in učinkovito notranje reševanje sporov ter izboljšati kakovost storitev zastopanja.

2.Opredelitev pritožbe in stranke

Pritožba je vsaka pisna ali ustna izjava stranke, s katero ta izraža nezadovoljstvo z ravnanjem družbe ali zastopnika pri opravljanju poslov zavarovalnega zastopanja (npr. pri svetovanju, pojasnjevanju pogojev ali pripravi ponudbe).

Stranka je zavarovalec, zavarovanec, drug upravičenec iz zavarovanja ali združenje potrošnikov, ki vlaga pritožbo.

3.Vložitev, sprejem in vsebina pritožbe

Pritožba se lahko vloži pisno po navadni pošti na naslov sedeža družbe AVTOCENTER ORMOŽ d.o.o, Hardek 44 c, 2270 Ormož, po elektronski pošti na e - naslov: andrej.horvat@acormoz.si ali ustno in osebno na zapisnik na sedežu družne ob predhodni najavi. Pritožba mora vsebovati:

- ✓ ime in priimek oziroma firmo pritožnika,
- ✓ kontaktne podatke,
- ✓ številko zavarovalne police ali drugo oznako zadeve
- ✓ opis dejanskega stanja in razloge za pritožbo (opis dogodka ali ravnanja zastopnika),
- ✓ zahtevek pritožnika,
- ✓ morebitne priloge.

Če je pritožba nepopolna ali nerazumljiva, družba stranko v roku 5 delovnih dni pozove, da jo dopolni. Rok za dopolnitev je 15 dni.

Družba se zavezuje, da bo pritožbe obravnavala v skladu z načeli zakonitosti, strokovnosti, brezplačnosti za stranko, hitrosti, preprečevanja nasprotja interesov ter varstva osebnih podatkov.

3.Postopek obravnave in odločanja

Prejeta pritožba se evidentira z datumom prejema. Za vodenje postopka, zbiranje informacij in pripravo odgovora je pristojen direktor družbe ali s strani direktorja pooblaščen oseba, ki ni bila neposredno vključena v prodajni postopek, na katerega se pritožba nanaša.

Pristojna oseba pozove zastopnika, na katerega se pritožba nanaša, da se v roku 3 delovnih dni pisno izjasni o navedbah stranke.

4.

Pritožniku se v vseh primerih poda pisni odgovor najpozneje v 30 dneh od prejema popolne pritožbe. V izjemno kompleksnih primerih se rok lahko podaljša, o čemer mora biti stranka predhodno obveščena z navedbo razlogov in predvidenega datuma rešitve.

5.

Odgovor na pritožbo mora biti obrazložen, jasen in napisan v razumljivem jeziku ter vsebuje:

- ✓ povzetek pritožbenih navedb,
- ✓ ugotovitve obravnave,
- ✓ odločitev o pritožbi z obrazložitvijo,
- ✓ navedbo morebitnih ukrepov za odpravo nepravilnosti,
- ✓ pouk o možnosti izvensodnega reševanja spora pri pristojnem izvajalcu, če pritožbi ni ugodeno ali o njej ni odločeno v 30 dneh od prejema.

6.

Če stranka z odločitvijo družbe v notranjem postopku ni zadovoljna ali če družba o pritožbi ne odloči v zakonskem roku, lahko stranka spor predloži v nadaljnje izvensodno reševanje neodvisnemu izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov:

Slovensko zavarovalno združenje – Mediacijski center, Trg strpnosti 1, 1000 Ljubljana, ki je priznan kot izvajalec tovrstnega reševanja sporov na področju zavarovalništva.

Ta postopek ne posega v pravico pritožnika do sodnega varstva ali drugih pravnih sredstev.

7.Vodenje evidence in končne določbe

Informacija o tem postopku in o pristojnem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov se zapiše v pisnem obvestilu po 545. členu ZZavar-1 in objavi na predpisan način ter se zavarovalcu izroči v okviru predpogodbenih informacij.

Družba Avtocenter Ormož vodi pisni register prejetih pritožb, ki obsega: zaporedno številko, datum prejema, podatke o stranki, vsebino pritožbe, podatke o udeleženi zastopniku, sprejeto odločitev in datum pošiljanja odgovora. Podatki se hranijo v skladu z zakonodajo o varstvu osebnih podatkov.

Ta pravilnik začne veljati z dnem podpisa s strani direktorja družbe.

Pravilnik mora biti trajno in na vidnem mestu objavljen na uradni spletni strani družbe ter dostopen strankam v fizični obliki v poslovnih prostorih družbe.

Ormož, 25.09.2026

**Direktor:
Andrej HORVAT**