

Klavzula o pritožbah

Naziv zavarovalnice je: Allianz Hrvatska dioničko društvo za osiguranje

Sedež podjetja: Heinzelova 70, 10 000 Zagreb

Sodni register trgovinskega sodišča v Zagrebu:
MBS 080004103; DŠ 23759810849

Dovoljenje za sklepanje in izpolnjevanje pogodb o življenjskem in neživljenjskem zavarovanju na podlagi sklepa hrvaške agencije za finančni nadzor: Razred UP/I-453-02/06-30/50, številka registra 326-112-07-10

E-naslov in spletna stran: osiguranje@allianz.hr;
www.allianz.hr

Naziv podružnice: Allianz Hrvatska dioničko društvo za osiguranje, Zagreb, Allianz Slovenija, zavarovalna podružnica

Sedež podružnice: Dunajska cesta 156, 1000 Ljubljana

Sodni register okrožnega sodišča v Ljubljani: MŠ: 8202893000, Davčna številka: 67112510

E-naslov in spletna stran: info@allianz-slovenija.si,
www.allianz-slovenija.si

Nadzorni organi

Nadzorna organa, odgovorna za nadzor zavarovalniških družb, sta Hrvaška agencija za nadzor finančnih storitev, Miramarska 24b, 10 000 Zagreb, in Agencija za zavarovalni nadzor, Trg republike 3, 1000 Ljubljana - skladno s slovenskimi predpisi.

Informacije o pritožbah in reševanju sporov

Stranki se strinjata, da bosta vse spore, ki izhajajo iz zavarovalnega razmerja, poskušali reševati po mirni poti.

1. Zavarovalec, zavarovanec in uporabnik zavarovanja so dolžni brez odlašanja obvestiti zavarovalnico o vseh spornih vprašanjih, pritožbah in nesporazumih, ki izhajajo iz zavarovalnega razmerja.
2. Obvestilo iz predhodne točke te klavzule, iz katerega mora biti jasno razvidna vsebina obvestila, podpis pošiljatelja obvestila in datum obvestila, mora vlagatelj posredovati v pisni obliki.
3. Zavarovalec, zavarovanec ali uporabnik zavarovanja iz zavarovalne pogodbe lahko pritožbo zoper odločitev ali ravnanje zavarovalnice vložiti v prostorih zavarovalnice ustno na zapisnik (ob pogoju prisotnosti

vlagatelja in prejemnika pritožbe) ali pa jo posreduje pisno:

- po pošti na naslov: Allianz, Slovenija, podružnica, Dunajska cesta 156, 1000 Ljubljana;
- po e-pošti na e-naslov: pritozbe@allianz-slovenija.si;
- osebno na prodajnem mestu zavarovalnice.

Pritožba mora vsebovati:

- ime, priimek in naslov vlagatelja pritožbe kot fizične osebe ali njegovega pravnega zastopnika oziroma naziv podjetja, sedež ter ime in priimek odgovorne osebe oz. vlagatelja pritožbe, ki je pravna oseba,
- razloge za pritožbo in zahteve vlagatelja pritožbe,
- dokaze, s katerimi se potrjujejo navedbe iz pritožbe, kadar jih je mogoče priložiti, lahko pa vsebuje tudi dokumente, ki niso bili preučeni v postopku, v katerem je bil sprejet sklep, na katerega se nanaša pritožba, ter tudi predloge za pridobivanje dokazov,
- datum, ko je bila pritožba vložena, in podpis vlagatelja pritožbe oziroma osebe, ki ga zastopa,
- pooblastilo za zastopanje, kadar je pritožba vložena po pooblaščenju.

Pritožbe razrešuje pristojna organizacijska enota. Zavarovalnica mora na pritožbo odgovoriti najpozneje v 15 dneh od datuma prejema pritožbe, na pisno prejete pritožbe pa mora poslati pisni odgovor stranki. Če je pritožba vložena po elektronski pošti ali če vlagatelj to zahteva, se odgovor na pritožbo lahko pošlje po elektronski pošti.

V primeru nestrinjanja z dokončno odločitvijo o pritožbi v notranjem pritožbenem postopku zavarovalnice ali če zavarovalnica o pritožbi ne odloči v 30 dneh po prejemu le-te, se lahko postopek nadaljuje tako, da:

- vložite pritožbo pri varuhu dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju, pravnem zastopniku zavarovalnice, zaradi kršenja kodeksa zavarovalniške in pozavarovalniške etike,
- sprožite postopek za mirno razrešitev spora pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja,
- vložite tožbo na pristojnem sodišču.