

# PRAVILNIK O NOTRANJEM POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB STRANK

**PRIMIT, podjetje za zavarovalne posle, d.o.o.**, Dunajska cesta 158, 1000 Ljubljana, matična številka: 5699096, davčna številka: SI 96064340, direktor: dr. Alojz Klaneček

---

## I. SPLOŠNE DOLOČBE

**1. člen** (*Namen in pravna podlaga*) (1) Ta pravilnik ureja postopek sprejema, obravnave in reševanja pritožb strank v zvezi z delom zavarovalne zastopniške družbe PRIMIT d.o.o. (v nadaljevanju: družba) in njenih zavarovalnih zastopnikov. (2) Pravilnik je pripravljen v skladu s 579. členom Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 93/2015, 9/2019 in 102/2020 – ZZavar-1).

(3) Namen pravilnika je zagotoviti hitro, nepristransko in učinkovito reševanje pritožb ter nenehno izboljševanje kakovosti storitev družbe. (4) Če pritožbi stranke ni ugodeno, ali če o njej ni odločeno v roku 30 dni od prejema, ima stranka možnost, da vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja sporov pri:

- Pritožbeni komisiji Grawe zavarovalnice, d.d., Gregorčičeva 39, 2000 Maribor

- Mediacijskem centru pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, E-pošta: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si)  
Več na: <https://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>  
ali

– Varuhu dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, E-pošta: [irps@zav-zdruzenje.si](mailto:irps@zav-zdruzenje.si)

**2. člen** (*Opredelitev pojmov*) (1) Pritožba je izraz nezadovoljstva stranke z delom družbe ali njenih zavarovalnih zastopnikov v zvezi z opravljanjem dejavnosti zavarovalnega zastopanja. Zahtevki in enostavne zahteve za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila in prošnje se ne štejejo kot pritožbe po tem pravilniku. Prav tako se ne štejejo po tem pravilniku pritožbe v zvezi s samo zavarovalno storitvijo (pritožbe v zvezi z zavarovalninami, odškodninami, stanjem skladov, plačili oz. z zavarovalnimi produkti...V tem primeru bo pritožba posredovana ustreznemu organu na zavarovalnici).

(2) Stranka je zavarovalec, zavarovanec ali drug upravičenec iz zavarovalne pogodbe. (3) Odgovorna oseba je oseba, ki jo direktor družbe imenuje za vodenje postopka reševanja pritožb, ta pa je lahko tudi direktor sam.

---

## II. POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

**3. člen** (*Načini vložitve pritožbe*) (1) Pritožbo lahko stranka vloži na naslednje načine:

- pisno po pošti na naslov: PRIMIT d.o.o., Dunajska cesta 158, 1000 Ljubljana

- po elektronski pošti na: [info@primit.si](mailto:info@primit.si)
- ustno na sedežu družbe (Dunajska cesta 158, 1000 Ljubljana), kjer se pritožba zabeleži v zapisnik. (2) Informacije o postopku reševanja pritožb so stalno dostopne na spletni strani družbe in v poslovnih prostorih. (3) Vložitev in obravnava pritožbe sta za stranko brezplačni.

**4. člen** (*Obvezne sestavine pritožbe*) (1) Pritožba naj vsebuje:

- ime in priimek (oz. firmo) vlagatelja,
- naslov, e-naslov ali telefonsko številko,
- jasen opis razloga za pritožbo z navedbo datuma in okoliščin,
- morebitne priloge ali dokaze. (2) Če pritožba ni popolna, odgovorna oseba stranko v roku 5 delovnih dni pozove k dopolnitvi.

**5. člen** (*Postopek obravnave pritožb*) (1) Vsaka pritožba se evidentira v register pritožb. (2) Obravnava poteka nepristransko, zaupno in brez odlašanja.

**6. člen** (*Roki in odgovor*) (1) Družba stranki pošlje pisni odgovor najkasneje v 30 dneh od prejema popolne pritožbe. (2) V izjemnih primerih se rok lahko podaljša za največ dodatnih 30 dni, o čemer je stranka pisno obveščena. (3) Odgovor vsebuje utemeljitev odločitve in informacijo o nadaljnjih možnostih reševanja spora (mediacija pri Slovenskem zavarovalnem združenju, sodišču itd.).

---

### III. KONČNE DOLOČBE

**7. člen** (*Odgovornosti in hramba dokumentacije*) (1) Po potrebi direktor družbe imenuje odgovorno osebo in zagotavlja njeno usposobljenost. (2) Dokumentacija o pritožbah se hrani najmanj 5 let.

**8. člen** (*Spremembe in dopolnitve*) Spremembe pravilnika sprejme direktor družbe.

**9. člen** (*Začetek veljavnosti*) Ta pravilnik začne veljati 1. oktobra 2025 in bo objavljen na spletni strani družbe ter v poslovnih prostorih.

Ljubljana, 15. september 2025

**Direktor** dr. Alojz Klaneček

