

V skladu z 579. členom Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1) direktorica in prokurist družbe InsureTrust, zavarovalno posredniška družba, d.o.o., Leskoškova cesta 9E, 1000 Ljubljana, dne 25.03.2026 sprejme naslednji

## **Pravilnik o postopku obravnavanja in reševanja sporov med ponudniki in potrošniki**

### **Splošne določbe**

#### 1. člen

Pravilnik o postopku obravnavanja in reševanja sporov med ponudniki in potrošniki vzpostavlja notranji postopek reševanja pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz naslova posredovanja zavarovanj v InsureTrust, zavarovalno posredniška družba, d.o.o. (v nadaljevanju InsureTrust).

#### 2. člen

Pravilnik podrobneje opredeljuje naslednje postopek obravnavanja in reševanja pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj ( v nadaljevanju stranke) , sestavine pritožbe in dolžnosti InsureTrust v teh postopkih.

### **Postopki obravnavanja in reševanja pritožb strank**

#### 3. člen

1. Stranka, udeležena v postopku posredovanja pri sklepanju zavarovalne pogodbe lahko pritožbo naslovi na naslov InsureTrust, ali na elektronski naslov [info@insuretrust.si](mailto:info@insuretrust.si).
2. Pritožbeni organ InsureTrust je direktor družbe.
3. Vsi podatki so zapisani na obvestilu po 545. členu, ki ga stranka prejme pred pričetkom postopka svetovanja oziroma posredovanja zavarovalnih produktov.

#### 4. člen

1. InsureTrust vsako pritožbo obravnava na način, da ugotavlja dejansko stanje in si prizadeva doseči mirno in optimalno rešitev nastalega konflikta, ob upoštevanju zakonskih določb.
2. Postopek poteka na način, da se vsebina pritožbe stranke posreduje posredniku, ki je sodeloval pri postopku zavarovalnega posredovanja. Po prejemu odgovora s strani zavarovalnega posrednika, se stranki posreduje odgovor z obvestilom o ugotovitvah, kot izhajajo iz postopka in morebitnih ukrepov.
3. Stranki se posreduje odgovor po enaki poti, kot je podala pritožbo, oziroma na način, kot ga je navedla v pritožbi.

## Sestavine pritožbe

### 5. člen

Pritožba stranke mora vsebovati najmanj naslednje sestavine: ime, priimek in naslov stranke, opis pritožbe, ter podatek, kam se pošlje obvestilo o ugotovitvah.

Posamezni primeri s kratkim opisom se zabeležijo v tabeli, ki poleg gornjih podatkov vsebuje še tekočo številko primera ob sprejemu, datum sprejema in datum odgovora.

Za dan vložitve pritožbe se šteje datum prejema pritožbe. Pritožba mora vsebovati konkretna dejstva in opis kršitve, ter morebiten dokaz o teh in kakršnokoli spremljajočo dokumentacijo.

## Dolžnosti pritožbenega organa v postopkih

### 6. člen

1. Pritožbeni organ bo pri obravnavi pritožbe upošteval vse relevantne okoliščine in po potrebi pridobil informacije tudi od tretjih oseb. Pritožba bo obravnavana najkrajšem možnem času. Obrazložena odločitev bo sprejeta najkasneje pa v 15 dneh od dneva prejema pritožbe in posredovana stranki na enak način oziroma po enaki poti, kot je bila prejeta pritožba, oziroma v skladu z zahtevo stranke, na kakšen način se ji odločitev posreduje.
2. Odločitev pritožbenega organa je dokončna.

### 7. člen

Stranka lahko, v primeru nestrinjanja z odločitvijo pritožbenega organa ali v primeru, da ni prejela odgovora pritožbenega organa, vložiti pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja sporov na Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem druženju, GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, telefon 00386 300 9381, e pošta [info@zav-zdruzenje.si](mailto:info@zav-zdruzenje.si)

## Končne določbe

### 8. člen

Ta pravilnik začne veljati z dnem 25.03.2026 in nadomešča vse do sedaj veljavne pravilnike z enako oziroma podobno vsebino ter je objavljen na spletni strani in na vpogled v poslovnih prostorih InsureTrust.

V Ljubljani, 23.03.2026

**InsureTrust** d.o.o.

Leskovecova cesta 9E, 1000 Ljubljana

Direktorica  
Mateja Geroni

Prokurist  
Iztok Pečnik