

Jesenice, 16. julij 2019

Zadeva: Navodilo za reševanje pritožb iz naslova zavarovanj

1. Navodilo se uporablja za reševanje pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj.
2. Navodilo se objavi na spletni strani podjetja in na vidnem mestu v prostoru, v katerem se sklepajo zavarovanja.
3. S tem navodilom se seznanijo vsi zaposleni, ki sklepajo zavarovalne pogodbe.
4. S tem navodilom se seznani stranke ob sklenitvi zavarovanja.
5. Stranka lahko vloži pisno pritožbo – izpolni vlogo za evidentiranje pritožb.
6. Pisno pritožbo stranka pošlje na naslov INTEGRAL AVTO d.o.o, Cesta maršala Tita 67, 4270 Jesenice oz. na elektronski naslov info@integral-avto.si, ali odda vodji administracije tehničnih pregledov na Jesenicah ali Lescah.
7. O podani pritožbi se sestavi vloga za evidentiranje pritožb, ki ga stranka podpiše in s tem potrdi vsebino pritožbe. Zapisnik je priloga navodila.
8. Z vsako pritožbo je potrebo najkasneje v roku 3 dni seznani vodjo tehničnih pregledov, ki mora na vsako pritožbo odgovoriti. Rok za odgovor je največ 7 dni.
9. Mesečno vodja tehničnih pregledov sestavi poročilo o pritožbah, potrebnih ukrepih in morebitnih posledicah. Mesečno poročilo je del mesečnega poročanja v podjetju.

Direktor:

Izidor JEKOVEC, univ.dipl. ekon.

Integral avto
by arriva
INTEGRAL AVTO d.o.o. Jesenice
4270 Jesenice, Cesta maršala Tita 67 03

Priloga:

- Vloga za evidentiranje pritožb



PRODAJA: 04 / 58 33 372
04 / 58 33 373
04 / 58 33 375

SERVIS: 04 / 58 33 369
SERVIS: 04 / 58 33 390
04 / 58 33 369

PRODAJA: 04 / 58 33 399
04 / 58 33 354
SERVIS: 04 / 58 33 390

CENTRALA TELEFON: 04 / 58 33 350
TELEFAKS: 04 / 58 33 360
info@integral-avto.si

TEHNIČNI PREGLEDI
JESENICE: 04 / 58 33 366
04 / 58 33 391
LESCE: 04 / 53 16 310

Poslovni račun odprt pri SKB banka d.d.
TRR številka: SI56 03100 - 1003213288
ID številka za DDV: SI33944946
Matična številka: 2159708
Okrožno sodišče Kranj, reg. št.: 1/08050/00
Osnovni kapital: 356.840,77 EUR

Vloga za evidentiranje pritožb

Podatki o stranki:

Ime in priimek: _____

Naslov: _____

Telefon: _____

Elektronski naslov: _____

Obrazložitev pritožbe / reklamacije:

V skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov s podpisom tega dokumenta dovoljujem in soglašam, da se zgoraj navedeni osebni podatki uporabljajo v zbirki podatkov, ki jo vzpostavi, vodi in vzdržuje podjetje Integral avto d.o.o. Jesenice,, z namenom izvajanja dejavnosti.

Datum vloge: _____

Podpis stranke: _____

Rešitev vloge (izpolni Integral avto d.o.o. Jesenice)

Opis:

Datum prvega stika: _____

Stik izvedel: _____

Datum rešitve vloge: _____

Vlogo rešil: _____

Poslano v vednost: _____

Datum naknadnega stika: _____

Stik izvedel: _____

Povratna informacija stranke / obrazložitev: _____

Stranka zadovoljna? ☐ DA ☐ NE

Datum zaključka reklamacije: _____

Podpis vodje: _____