

Informacije o možnosti pritožbe

Samo z izmenjavo izkušenj z našimi strankami lahko nenehno izboljšujemo svoje produkte in servisne storitve!

Izkoristite možnost, da nam sporočite svoje **težave ali pritožbe** prek spleta <https://www.evropsko.si/si/storitev/povratna-informacija-in-pritozba> ali se obrnete na nas z e-sporočilom naši službi za pritožbe (beschwerde@europaeische.at) ali s pismom (Europäische Reiseversicherung AG, z.Hd. Beschwerdestelle, Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien).

V vsakem primeru navedite svoje osebne podatke. Več informacij kot nam posredujete (**številka police in/ali škode** itd.), toliko bolj in bolj individualno se lahko posvetimo vaši težavi.

Informacije o postopku obdelave pritožbe

Za nas je pomembno, da vam nudimo prvovrstne storitve!

Zbiramo potrebne informacije za razjasnitev vaše pritožbe. Zaradi varstva podatkov bomo morda dodatno preverili identiteto osebe, ki je podala pritožbo. Sporočili vam bomo (če bo potrebno), ali za obdelavo potrebujemo dodatne informacije in katere.

Pritožbo bomo **nemudoma obdelali**. Rok za obdelavo praviloma ne presega 5 delovnih dni po prejemu vseh informacij, potrebnih za obdelavo. Če so za odgovor na pritožbo potrebne dodatna preverjanja ali ovrednotenja, lahko pride do zamud. V tem primeru boste na vašo pritožbo prejeli vmesno poročilo in (če je mogoče) podatek o tem, kdaj lahko računate na naš dokončni odgovor.

Če vaši pritožbi ne bomo v celoti ugodili, vam bomo posredovali podrobnejšo utemeljitev naše odločitve.

Če z našim odgovorom na pritožbo ne boste zadovoljni, so nadaljnje možnosti za reševanje vašega nezadovoljstva naslednje:

- **Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem združenju**, Železna cesta 14, SI-1000 Ljubljana, telefon: +386 (0)1 300 93 81, elektronski naslov: irps@zav-zdruzenje.si, spletno mesto: www.zav-zdruzenje.si

Nacionalni nadzorni organ zavarovalnice je FMA avstrijski organ za nadzor finančnega trga (www.fma.gv.at), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Dunaj, Avstrija.

Europäische Reiseversicherung AG, Sedež podjetja: Dunaj, Avstrija, Kratochwjlestr. 4, A-1220 Dunaj, Avstrija

Tel.: +43 1 317 25 00, E-pošta: info@europaeische.si, www.evropsko.si

Register podjetij HG Dunaj, FN 55418y

Naslov nadzornega organa na finančnem trgu/področje zavarovalni nadzor: FMA, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Dunaj.

Sedež podjetja: Dunaj, Avstrija. Družba je del skupine Assicurazioni Generali S.p.A., Triest, vpisana v registru zavarovalnic IVASS pod številko 026.