

Direktor družbe FINMART DIREKT, zavarovalno zastopniška družba, d.o.o., Brničeva 15B, 1231 Ljubljana Črnuče, v skladu z 579. členom Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1) sprejme naslednji

PRAVILNIK O POSTOPKU REŠEVANJA SPOROV MED PONUDNIKI IN POTROŠNIKI

UVODNE 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 zavarovanj v FINMART DIREKT, zavarovalno zastopniška družba, d.o.o. (v nadaljevanju družba).

Pravilnik ureja in določa temeljna načela postopka reševanja pritožb strank in ključne elemente pritožbenega postopka.

TEMELJNA NAČELA

2. člen

Družba pritožbe strank obravnava enakopravno, hitro, učinkovito in objektivno, ob upoštevanju veljavnih predpisov, splošnih oziroma pogodbenih dogovorjenih pogojev, dobrih poslovnih običajev in pravil stroke ter pravic in koristi strank.

Pritožbe strank so ustrezno evidentirane in se obravnavajo in rešujejo po časovnem vrstnem redu njihovega prejema.

Družba oziroma njene pooblašcene osebe so dolžne stranke sezniniti s postopkom vlaganja in reševanja pritožb.

KLJUČNI ELEMENTI PRITOŽBENEGA POSTOPKA

3. člen

Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje ali opustitev dolžnega ravnanja družbe oziroma njenih pooblaščenih oseb ustno na brezplačno telefonsko številko 080 17 10, pisno po elektronski pošti svetovanje@fm-direkt.si ali po pošti na naslov družbe.

Vsi podatki so zapisani na obvestilu po 545. členu, ki ga zavarovalni zastopniki izročijo strankam pred pričetkom svetovanja o zavarovalnih produktih.

4. člen

Pritožbo sprejme in postopek vodi pooblaščen oseb družbe.

Vse prejete pritožbe, ne glede na način prejema, pooblaščen oseb kronološko vpiše v evidenco pritožb.

5. člen

Pritožba mora vsebovati osnovne podatke o pritožniku (ime, priimek, naslov, telefon), opis pritožbe, navedbo morebitnega zahtevka in priloge, na katere se nanaša pritožba (sklenjena zavarovalna pogodba...)

6. člen

V primeru pritožb, ki se nanašajo na delo zavarovalnih zastopnikov se vsebina pritožbe posreduje posameznemu zavarovalnemu zastopniku, ki je bil prisoten pri svetovanju oziroma pri stranki in na katerega se nanaša pritožba stranke. Po potrebi se izvedejo še druga dejanja in ukrepi za razjasnitev dejanskega stanja.

7. člen

Direktor imenuje pooblaščen osebno za odločanje o pritožbah.

Pooblaščen osebno mora pritožbo rešiti v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v 30 dneh od prejema pritožbe. Odločitev je dolžna stranki posredovati na enak način, kot je bila sprejeta.

8. člen

Stranka lahko, v primeru nestrinjanja z odločitvijo pritožbenega organa ali v primeru, da ni prejela odgovora pritožbenega organa, vloži 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.

Končne določbe

9. člen

Ta pravilnik začne veljati z dnem 01.05.2024 in nadomešča vse do sedaj veljavne pravilnike z enako oziroma podobno vsebino.

Ta pravilnik je objavljen na spletni strani družbe in v poslovnih prostorih družbe, kjer je omogočen obisk strank.

V Ljubljani, 06.05.2024

FINMART DIREKT d.o.o.

Direktor
Žiga Rep



FINMART DIREKT d.o.o.
FINANCIAL SOLUTIONS
Brnčičeva ulica 15b, 1231 Ljubljana-Črnuče