

Na podlagi 1. odst. 579. člena Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1, Ur. list RS št. 93/2015) izdajam naslednji

P R A V I L N I K O NOTRANJEM POSTOPKU REŠEVANJA PRITOŽB

1. člen

Ta pravilnik ureja postopek reševanja pritožb zavarovalcev - uporabnikov storitev zavarovalno posredniške družbe ASKO MZP d.o.o.

2. člen

Pritožba pomeni izjavo o nezadovoljstvu, ki jo pritožnik naslovi na zavarovalno posredniško družbo ASKO MZP d.o.o. in se nanaša na storitev zavarovalnega posredovanja.

3. člen

Pritožba se vložijo pisno, na naslov: ASKO MZP, mednarodni zavarovalniški posrednik, d.o.o., Lavrica, Dolenjska cesta 250A, 1291 Škofljica.

V pritožbi je treba pojasniti razloge za pritožbo in sicer:

- določno navesti dejstva o spornem ravnanju,
- predložiti listinske dokaze, kolikor je to mogoče in primerno, zlasti pa, kadar se pritožnik na listinske dokaze sam sklicuje.

Družba ASKO MZP d.o.o. na zahtevo pritožnika izda potrdilo o prejemu pritožbe.

4. člen

Notranji postopek reševanja pritožb je enostopenjski.

O pritožbi odloči direktor zavarovalne posredniške družbe ASKO MZP d.o.o.

5. člen

Pritožbe se obravnavajo ob upoštevanju načela pravičnosti.

V postopku obravnavanja pritožbe se zbere in prouči vse ustrezne dokaze in informacije v zvezi s pritožbo ter pripravi odgovor na pritožbo. Zaradi razjasnitve stanja se po potrebi povabi pritožnika in druge osebe, da podajo izjave o dejstvih, pomembnih za obravnavano zadevo.

Postopek obravnavanja pritožbe lahko izvede direktor zavarovalne posredniške družbe ASKO MZP d.o.o. ali z njegove strani pooblaščen delavec ali pooblaščen zunanja strokovna oseba.

Zavarovalna posredniška družba ASKO MZP d.o.o. odgovori na pritožbo v pisni obliki, v roku 30 dni.

Kadar odgovora v tem roku ni mogoče zagotoviti, zavarovalna posredniška družba ASKO MZP d.o.o. pritožnika obvesti o razlogih za zamudo in navede, kdaj bo postopek najverjetneje končan.

Odgovor na pritožbo je sestavljen razumljivo in v slovenskem jeziku.

Kadar zavarovalna posredniška družba ASKO d.o.o. pritožbi ne ugotovi ali ji ne ugotovi v celoti, vsebuje odgovor na pritožbo obrazložitev ter pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru obstoječega mehanizma za izvensodno reševanje sporov.

Odgovor na pritožbo se pošlje pritožniku s priporočeno pošto.

6. člen

Kadar zavarovalna posredniška družba ASKO MZP d.o.o. prejme pritožbo, ki se ne nanaša na njeno dejavnost in pristojnost, o tem pritožnika obvesti. Po možnosti pritožniku tudi posreduje informacijo o drugem organu, ki je pristojen za obravnavanje pritožbe.

7. člen

Direktor zavarovalne posredniške družbe ASKO MZP d.o.o. vsakih 6 mesecev opravi analizo morebitnih pritožb, z namenom, da se ugotovijo in odpravijo morebitne ponavljajoče ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja.

Analiza zajema:

- podatke o številu pritožb, času rešitve pritožb, utemeljenosti ali neutemeljenosti pritožb;
- podatke o razlogih pritožb, da se ugotovijo morebitni vzroki, skupni več pritožbam;
- oceno, ali lahko vzroki navedeni v pritožbah vplivajo tudi na druge storitve in postopke zavarovalne posredniške družbe ter ukrepe za odpravljanje.

8. člen

Ta pravilnik začne veljati z dnem sprejema.

Pravilnik se objavi na internetni strani zavarovalne posredniške družbe ASKO MZP d.o.o., strankam pa je na voljo na vpogled tudi na sedežu zavarovalno posredniške družbe.

V Ljubljani, dne 01.01.2016

ASKO MZP d.o.o.
Damjan Jančec, direktor