

INFORMACIJO O POSTOPKU REŠEVANJA SPOROV MED PONUDNIKI IN POTROŠNIKI

1. Informacija o postopku obravnavanja in reševanja sporov med ponudniki in potrošniki pojasnjuje notranji postopek reševanja pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj v družbi.
2. Družba pritožbe strank obravnava enakopravno, hitro, učinkovito in objektivno, ob upoštevanju veljavnih predpisov in koristi strank. Pritožbe strank so evidentirane v tabeli in se obravnavajo in rešujejo po časovnem vrstnem redu njihovega prejema.
3. Stranka lahko vloži pritožbo zoper ravnanje ali opustitev dolžnega ravnanja družbe oziroma njenih zavarovalnih zastopnikov ustno na telefonsko številko 041 288 070, pisno po elektronski pošti bostjan.mihelic@finana.si ali po pošti na naslov družbe. Stranka prejme informacije iz prejšnjega odstavka tega člena na pisnem obvestilu po 545. členu ZZavar-1 pred pričetkom svetovanja o zavarovalnih produktih.
4. Pritožbo sprejme in postopek vodi direktor družbe.
5. Pritožba mora vsebovati najmanj osnovne podatke o pritožniku (ime, priimek, naslov, telefon), priloge (zavarovalna polica...) in opis pritožbe.
6. V primeru pritožb na delo zavarovalnega zastopnika, 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.
7. Pooblaščen oseba za odločanje o pritožbah je direktor. Pooblaščen oseba 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. V primeru, da stranka ni prejela odgovora ali se ne strinja z odločitvijo, lahko vloži pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja sporov na Mediacijski center pri Slovenskem zavarovalnem združenju, GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana, telefon 00386 300 9381, e pošta info@zav-zdruzenje.si.
9. Informacija o postopku reševanja sporov med ponudniki in potrošniki se nahaja na vidnem mestu v prostorih družbe.

Ljubljana, oktober 2020

FINANA d.o.o.
Direktor Boštjan Mihelič

FINANA d.o.o.
Zavarovalno zastopniška družba
Martina Krpana ul. 35, 1000 Ljubljana
