

JRM, zavarovalno zastopanje, d.o.o.
Jakčeva ulica 5, 1000 Ljubljana
MŠ: 7254539000

PRAVILNIK O INTERNEM PRITOŽBENEM POSTOPKU PRI JRM, zavarovalno zastopanje d.o.o.

UVODNE DOLOČBE

1. Člen

Pravilnik v skladu z določili Zakona o zavarovalništvu in Zavarovalnega kodeksa ureja pritožbeni postopek strank družbe JRM d.o.o., zaradi sporov glede zavarovalnih poslov med strankami in zavarovalnicami, v imenu katerih JRM d.o.o. sklepa zavarovalne posle.

2. Člen

Zavarovalci, zavarovanci, oškodovanci in upravičenci (v nadaljevanju: „stranka“ ali „stranke“) lahko pri družbi JRM d.o.o. vložijo pritožbe v zvezi z nespornimi in spori, ki se nanašajo na vsebino sklenjenih zavarovalnih polic. Pritožbe se lahko nanašajo na način sklepanja zavarovanj ali druge pritožbe v zvezi s sklenjenimi zavarovanji.

PRITOŽBENI ORGANI

3. Člen

Stranka sporoči pritožbo ustno na telefonsko št. 0590 23822 in/ali pisno po navadni pošti ali na elektronsko pošto na info@jrm-finance.si. Na 1. stopnji pritožbo stranke obravnava pristojni zastopnik, ki je sklepal zadevno zavarovanje. V primeru, da stranke na 1. stopnji niso razrešile pritožbe stranke, se zadeva preda direktorju družbe JRM d.o.o. (2. Stopenjski organ).

4. Člen

Pritožbeni organi družbe JRM d.o.o. odločajo po veljavnih zakonih, podzakonskih predpisih, zavarovalnih pogojih zavarovalnic, internih aktih družbe JRM d.o.o. ter drugih morebitnih zavarovalnih podlagah. Pri reševanju pritožb ravnajo strokovno in neodvisno.

PRITOŽBENI POSTOPEK

Prvostopenjski organ

5. Člen

Prvostopenjski organ odgovori na pisno pritožbo stranke s pisnim odgovorom, ki ga pošlje stranki s priporočeno pošto ali e-sporočilom v roku 14 dni od dneva prejema pritožbe. Odgovor se lahko tudi podaljša zaradi objektivnih razlogov, vendar ne sme biti daljši od 30 dni od dneva prejema pritožbe.

6. Člen

Stranka prejme odgovor, na ustne pritožbe in pritožbe po elektronski pošti, v pisni obliki (s priporočeno pošto ali e-sporočilom). Vse ponovne ustne in pisne pritožbe se zapiše na zapisnik in stranki pošlje odgovor.

7. Člen

Odgovor prvostopenjskega organa mora obsegati obrazložitev dejanskega stanja in pravic ter obveznosti stranke glede na sklenjeno zavarovalno polico ter pojasnilo, da se lahko stranka pritoži tudi na drugostopenjski organ družbe JRM d.o.o.

DRUGOSTOPENJSKI ORGAN

8. Člen

Na ponovno pisno pritožbo stranke odgovori drugostopenjski organ s pisnim sklepom, ki ga pošlje stranki s priporočeno pošto ali e-pošto najkasneje v roku 14 dni od dneva prejema pritožbe. Rok se lahko podaljša zaradi objektivnih razlogov, vendar ne sme biti daljši od 40 dni od dneva prejema pritožbe.

9. Člen

Pritožbo na drugostopenjski organ se lahko poda le v pisni obliki. Ustne pritožbe drugostopenjski organ šteje kot brezpredmetne.

10. člen

Sklep drugostopenjskega organa mora vsebovati obrazložitev in pravni pouk o možnosti nadaljevanja postopka v okviru notranjih postopkov za reševanje pritožb zavarovalcev, zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovanj katere imajo vzpostavljene vse slovenske zavarovalnice ter o možnosti postopka pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja GIZ, Železna cesta 14, 1000 Ljubljana - <https://www.zav-zdruzenje.si/izvensodno-resevanje-potrosniskih-sporov/>.

11. Člen

Pritožbena organa družbe JRM d.o.o. pri odločanju lahko vključita tudi zunanje sodelavce ali strokovnjake.

12. Člen

Ta pravilnik začne veljati z dnem pričetka delovanja družbe JRM d.o.o. Za vsako spremembo ali dopolnitev tega pravilnika je pristojen direktor družbe JRM d.o.o.. Vsak zaposleni družbe JRM d.o.o. mora biti seznanjen z vsebino tega pravilnika. Pravilnik je dostopen strankam na spletni strani družbe JRM d.o.o. na sledeči povezavi – <https://jrm-finance.si/>

JRM d.o.o.

Direktor Saša Jovanović

