

Pritužbe

Informacije osiguraniku, ugovaratelju osiguranja i korisniku iz ugovora o osiguranju o načinu podnošenja pritužbi

Sve osobe čiji pravni interes proizlazi ili je u vezi s ugovorom o osiguranju prvenstveno će nastojati sve eventualne sporove s osigurateljem riješiti sporazumno, u mirnom postupku kod osiguratelja, podnošenjem pritužbe.

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena ADRIATIC OSIGURANJU d.d. od strane podnositelja pritužbe, koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja.

Podnositelj pritužbe može biti osiguranik, ugovaratelj osiguranja ili korisnik iz ugovora o osiguranju.

Pritužba može biti podnesena zbog:

- postupanja zaposlenika ADRIATIC OSIGURANJA d.d..
- postupanja pravne ili fizičke osobe koja u ime i za račun ADRIATIC OSIGURANJA d.d. obavlja poslove zastupanja u osiguranju
- odluke ADRIATIC OSIGURANJA d.d. u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju
- postupanja ADRIATIC OSIGURANJA d.d. u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju

Pritužbom se ne smatra pojedinačni zahtjev za postupanje po ugovoru o osiguranju odnosno zahtjev za davanje informacija ili pojašnjenja u vezi s ugovorom o osiguranju.

Rješavanje pritužbi je odvojeno od rješavanja odštetnih zahtjeva. Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen ADRIATIC OSIGURANJU d.d. vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva.

U nastavku slijedi informacija o postupku i rokovima za podnošenje i odlučivanje o pritužbi:

Način podnošenja pritužbe

Pritužba se može podnijeti:

- u pismenom obliku (poštom, telefaksom ili neposrednom predajom zaposleniku ADRIATIC OSIGURANJA d.d.)
- elektroničkom poštom
- u usmenom obliku (izjavom na zapisnik)

Pritužba se podnosi na:

ADRIATIC OSIGURANJE d.d.
Ulica Trg međunarodnog prijateljstva 20, 71000 Sarajevo
telefaks: 033/755-490
e-mail: pritužbe@adriatic.ba

Osim na navedenu adresu pritužba se može predati odnosno usmeno izjaviti na zapisnik u bilo kojem prodajnom uredu ADRIATIC OSIGURANJA d.d. (popis prodajnih ureda nalazi se na <http://www.adriatic.ba>).

Podnositelj pritužbe može, ali nije u obvezi, podnijeti pritužbu na obrascu Pritužba stranke pripremljenom od strane ADRIATIC OSIGURANJE d.d.

Sadržaj pritužbe

Pritužba mora biti razumljiva i sadržavati sve ono što je potrebno da bi se po pritužbi moglo postupati, a osobito:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika
- firmu, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba
- broj ponude ili police ako je pritužba u vezi s određenom ponudom ili policom
- broj telefona i/ili adresu elektroničke pošte podnositelja pritužbe (nije obvezno)
- razloge podnošenja pritužbe
- zahtjeve podnositelja pritužbe odnosno prijedloge načina rješavanja pritužbe
- dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe (kada ih je moguće priložiti), a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza
- datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku

Sastavnim dijelom pritužbe smatraju se i svi prilozi koje podnositelj pritužbe dostavi uz pritužbu odnosno tijekom postupka odlučivanja o pritužbi.

Rok za podnošenje pritužbe

Pritužba se mora podnijeti u roku od 15 (petnaest) dana od dana kada je podnositelj pritužbe zaprimio odluku na koju podnosi pritužbu odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe.

Rok za odgovor na pritužbu

Odgovor na pritužbu ADRIATIC OSIGURANJE d.d. je dužno dostaviti podnositelju pritužbe najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana kad je pritužba zaprimljena u ADRIATIC OSIGURANJU d.d. Navedeni rok može se produžiti samo iz opravdanih razloga i uz prethodnu najavu podnositelju pritužbe u pismenom obliku s navođenjem razloga zakašnjenja i naznake kada će istraga ADRIATIC OSIGURANJA d.d. po zaprimljenoj pritužbi vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu.

Ako je pritužba nepotpuna, nerazumljiva ili se podnositelj pritužbe poziva na činjenice i/ili isprave kojima ADRIATIC OSIGURANJE d.d. ne raspolaže, rok za odgovor na pritužbu počinje teći od dana kada je podnositelj pritužbe dopunio ili pojasnio pritužbu odnosno podnio sve dokaze potrebne za utvrđivanje činjenica ili dostavio sve isprave na koje se u svojoj pritužbi poziva i koji su potrebni da bi ADRIATIC OSIGURANJE d.d. moglo odgovoriti na pritužbu. U tom slučaju ne radi se o prekoračenju roka za odgovor na pritužbu te ne postoji obveza odgovorne osobe na najavu prekoračenja roka za odgovor na pritužbu.

PRITUŽBA

OSIGURANIKA, UGOVARATELJA OSIGURANJA I KORISNIKA IZ UGOVORA O OSIGURANJU

PODNOŠITELJ PRITUŽBE:

(IME I PREZIME, TVRTKA, IME I PREZIME ODGOVORNE OSOBE)

(ADRESA, SJEDIŠTE)

(TELEFON, FAX, E-MAIL)

RAZLOG PRITUŽBE/ZAHTJEV PODNOŠITELJA PRITUŽBE:

PRILOZI/DOKAZI:

1. _____
(ako se pritužba veže uz spis ili drugi akt društva, navesti potrebne osnovne podatke)
2. _____
(punomoć za zastupanje kada je pritužba podnesena po punomoćniku)
3. _____
4. _____

(potpis podnosioca pritužbe)

Datum: _____