

Prije popunjavanja Obrasca za podnošenje pritužbe molimo da pažljivo pročitate uputu koja se nalazi na poleđini.

Podaci o podnosiocu pritužbe

Ime i prezime (fizičke osobe)
Tvrtka i ime i prezime odgovorne osobe (pravne osobe)

Adresa i mjesto stanovanja (fizičke osobe)
Adresa i sjedište (pravne osobe)

Kontakt telefon

E-mail

Sadržaj pritužbe (opis, mjesto, datum, uključene osobe)

Datum podnošenja pritužbe _____

Potpis podnosioca pritužbe _____

UPUTA

o mogućnosti, načinu, rokovima i sadržaju podnošenja pritužbi

Definicija, razlozi podnošenja i podnositelji pritužbe

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena na adresu CROATIA OSIGURANJA d.d. od strane podnosioca pritužbe.

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

Pritužba može biti podnesena zbog:

- postupanja zaposlenika CROATIA OSIGURANJA d.d.
- postupanja osobe koja za CROATIA OSIGURANJA d.d. obavlja poslove zastupanja u osiguranju,
- odluke CROATIA OSIGURANJA d.d. u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju i
- postupanja CROATIA OSIGURANJA d.d. u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

Načini podnošenja pritužbi

Podnošenje pritužbi omogućeno je na više načina:

- popunjavanjem tiskanog obrasca u bilo kojoj organizacijskoj jedinici,
- dostavom popunjenog obrasca na e-mail: prituzbe.rs@crosig.ba,
- poštom na adresu: CROATIA OSIGURANJE d.d., Kardinala Stepinca bb, 88000 Mostar,
- faxom na broj 00 387 36 446 701 i
- putem internet stranice www.crosig.ba.

Rok podnošenja pritužbe

Pritužba protiv odluke ili postupanja CROATIA OSIGURANJA d.d. može se podnijeti u roku od 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, ali ne duže od godinu dana od nastupa događaja ili činjenice na koju se odnosi pritužba.

Obvezni sadržaj pritužbe

Pritužba treba obvezno sadržavati:

- a) ime, prezime i adresu podnosioca pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnosioca pritužbe koji je pravna osoba,
- b) razloge i zahtjev podnosioca pritužbe,
- c) 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,
- d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnosioca pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- e) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Rok dostavljanja odgovora na pritužbu

CROATIA OSIGURANJE d.d. je dužna u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe.