

## **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 podnositelja 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: [pritužbe@crosig.ba](mailto:pritužbe@crosig.ba),
- poštom na adresu: CROATIA OSIGURANJE d.d., Kardinála Stepinca bb, 88000 Mostar,
- faxom na broj 00 387 36 446 701 i
- putem internet stranice [www.crosig.ba](http://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 podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
- b) razloge i zahtjev podnositelja 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 podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- e) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.