

PRITUŽBE

Obavijest o podnošenju pritužbi stranaka

Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik osiguranja te platitelj osiguranja mogu podnijeti pritužbu koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obaveza iz ugovora o osiguranju i to u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja odluke Triglav osiguranja d.d. (dalje u tekstu: Društvo) ili od dana saznanja za razlog pritužbe.

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Društvu od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja odnosno korisnika iz ugovora o osiguranju.

Pritužbom se ne smatra izraz nezadovoljstva upućen društvu vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba, osim ako taj izraz nezadovoljstva iz ugovora o osiguranju izjavi osiguranik, ugovaratelj osiguranja odnosno korisnik iz ugovora o osiguranju.

Pritužba može biti podnesena zbog:

1. postupanja društva za osiguranje odnosno osobe koja za Društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju
2. odluke Društva u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju
3. postupanja Društva u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju

Pritužba se dostavlja u pisanom obliku s naznakom „PRITUŽBA“ i to na:

- adresu sjedišta osiguratelja: Zagreb, A. Heinza 4,
- adresu najbližeg prodajnog ureda,
- e-mailom na adresu: pritužbe@triglav-osiguranje.hr
- putem telefaksa na broj: 01 5632 709
- usmenom izjavom na zapisnik kod osiguratelja na adresi sjedišta Osiguratelja u Zagrebu ili na adresu najbližeg prodajnog ureda.

Pritužba treba sadržavati:

1. ime, prezime i adresu podnositelja pritužbe fizičke osobe ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno tvrtku, sjedište, ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
2. jasne razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja,
3. dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
4. datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa
5. punomoć za zastupanje, kada je prigovor podnesena po punomoćniku

Pritužbu možete podnijeti na propisanom Obrascu za podnošenje pritužbi.

Društvo je dužno u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu u najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe.

Kada odgovor na pritužbu ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, podnositelju pritužbe potrebno je objasniti položaj Društva vezan uz pritužbu, a podnositelj pritužbe ima pravo na:

- a) podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osiguravateljskoj i reosiguravateljskoj etici,
- b) pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje,
- c) podnošenje tužbe nadležnom sudu.