

Pritužbe

Informacije osiguraniku, ugovaraču osiguranja i korisniku iz ugovora o osiguranju prije sklapanja 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 osiguravačem riješiti sporazumno, u mirnom postupku kod osiguravača, podnošenjem pritužbe.

Podnosilac pritužbe može biti osiguranik, ugovarač osiguranja ili korisnik iz ugovora o osiguranju.

Pritužba se može podnijeti:

- pisanim putem na adresu sjedišta društva Sarajevo-osiguranja d.d., 71 000 Sarajevo, Maršala Tita 29;
- faksom na broj: 033/210-291;
- elektronskom poštom na adresu: primjedbe@sarajevoosiguranje.ba ili
- usmenom izjavom na zapisnik u Sarajevo-osiguranju d.d.

Pritužba može biti podnesena zbog:

- postupanja Društva odnosno osobe koja za Društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju;
- odluke Društva u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju;
- postupanja Društva u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja Sarajevo-osiguranja d.d. je 15 dana od dana kada je podnosilac pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe.

Pritužba treba sadržavati:

- ime, prezime i adresu podnosioca pritužbe koji je fizičko lice, odnosno, naziv, sjedište pravnog lica podnosioca pritužbe, ime i prezime odgovornog lica u pravnom licu podnosiocu pritužbe, te podatke o njihovom punomoćniku,
- razloge pritužbe i zahtjeve podnosioca 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 podnosioca pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Rok za pisani odgovor na pritužbu je 15 dana od dana zaprimanja pritužbe, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar roka, Osiguravač je dužan obavijestiti podnosioca pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će istraga Osiguravača vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu. Odgovor na pritužbu treba biti obrazložen i potpisan. Ako je pritužba podnesena elektronskom poštom ili podnosilac pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektronskom poštom, uz poštovanje propisa koji uređuju zaštitu ličnih podataka.

Na zahtjev podnosioca pritužbe Sarajevo osiguranje d.d. dužno je obavijestiti podnosioca pritužbe o zaprimljenoj pritužbi i toku postupka.

Rješavanje pritužbi je odvojeno od rješavanja odštetnih zahtjeva kao i pojedinačnih zahtjeva za postupanje po ugovoru o osiguranju, odnosno zahtjeva za davanje informacija ili pojašnjenja, a koji ne predstavljaju pritužbu prema odredbama Pravilnika o postupanju društava za osiguranje s pritužbama osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju (Sl. novine FBiH br. 23/17; Sl. glasnik RS br. 10/15).

Sarajevo-osiguranje d.d.