

PRAVO NA PRITUŽBU

Osiguranici, ugovarači osiguranja i korisnici iz ugovora o osiguranju, mogu, u slučaju da su nezadovoljni zbog:

- postupanja društva za osiguranje odnosno lica koje za Društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju, odluke Društva u vezi sa ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju i
- postupanja Društva u vezi sa rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju

podnijeti pritužbu u roku od 15 dana od dana prijema odluke na koju se pritužba podnosi, odnosno od dana saznanja za razlog pritužbe ali ne nakon proteka roka od godinu dana od kada se desio događaj na koji se pritužba odnosi.

Pritužba se može podnijeti:

1. pisano na sledeću adresu: "Wiener osiguranje Vienna Insurance Group" AD, Kninska 1a, Banja Luka
2. putem mail-a na adresu: prituzbe@wiener.ba
3. putem faksa na broj: 051/219-400
4. usmeno na zapisnik društvu za osiguranje u svakoj filijali, ekspozituri i šalteru Društva

Pritužba treba da sadrži:

- 1) ime, prezime i adresu podnosioca pritužbe ako je fizičko lice ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, firmu, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnosioca pritužbe, ako je pravno lice,
- 2) razloge pritužbe i zahtjeve podnosioca pritužbe,
- 3) 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,
- 4) datum podnošenja pritužbe i potpis podnosioca pritužbe, odnosno lica koje ga zastupa i
- 5) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Odluka o pritužbi se donosi u roku od 15 dana od dana prijema pritužbe u skladu sa Pravilnikom o postupanju društva u vezi sa pritužbama broj 001-11966/15 od 22.06.2015. godine.