

OPĆE INFORMACIJE UGOVARATELJU

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb, OIB: 2848403362 (dalje u tekstu i kao: Društvo), kao distributer osiguranja ne pruža savjete o proizvodima osiguranja koje distribuira.

Za obavljanje poslova distribucije osiguranja putem internet stranice Društva, zaposlenici distributera ne ostvaruju pravona primitke ili druge vrste naknada u vezi s konkretnim ugovorom o osiguranju.

Ugovaratelj osiguranja nije dužan plaćati nikakve dodatne naknade osim premije osiguranja za sklopljene ugovore o osiguranju.

Ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik iz ugovora o osiguranju i sve zainteresirane osobe, a posebno udruge potrošača imaju pravo podnijeti pritužbu Društvu u odnosu na pružanje usluga osiguranja, odnosno u odnosu na izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju kako slijedi:

- usmeno izjaviti na zapisnik u sjedištu Društva: Wiener osiguranje Vienna Insurance Group dioničko društvo, Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb
- pisanim putem na adresu: Wiener osiguranje Vienna Insurance Group dioničko društvo, Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb
- telefaksom na broj: (0)1 3718 870
- putem e-maila na adresu: pritužbe@wiener.hr

Pritužba treba sadržavati:

- a) ime i prezime te adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno tvrtku, sjedište i ime te prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
- b) razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja 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 pritužbe podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- c) datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- d) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja društva iznosi 15 (petnaest) dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe.

Osiguratelj je dužan u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitke pritužbe.

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

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

Svi sporovi koji proizlaze iz odnosa osiguranja ili u vezi s njim, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, mogu se uputiti na mirenje pri jednoj od organizacija za mirenje u Republici Hrvatskoj (Hrvatski ured za osiguranje, Hrvatska gospodarska komora ili Hrvatska udruga poslodavaca).

U slučaju da se unatoč nastojanju sporazumnog rješavanja spora ne uspije postići mirno rješenje spora, za sudske sporove ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu. Nadzorno tijelo za nadzor društava za osiguranje je Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Ulica Franje Račkoga 6, Zagreb.