

PRITUŽBE I PRIGOVORI ZAINTERESIRANIH STRANA

- PRITUŽBE ZAINTERESIRANIH STRANA -

Pritužbe predstavljaju izjave nezadovoljstva zainteresiranih osoba i to:

- potrošača, odnosno svake fizičke osobe koja ima prava i obveze po ugovoru o osiguranju zaključenog s Vereinigte Hagelversicherung VVaG - Podružnica VH Hrvatska te korisnici usluga distribucije osiguranja i/ili reosiguranja i distribucije osiguranja,
- pravnih osoba koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju iz vrste osiguranja zaključenog s Vereinigte Hagelversicherung VVaG - Podružnica VH Hrvatska, odnosno koje su korisnici usluga distribucije osiguranja i/ili reosiguranja i distribucije osiguranja,

koje su upućene Vereinigte Hagelversicherung VVaG - Podružnica VH Hrvatska u odnosu na pružanje usluga osiguranja, odnosno u odnosu na izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju.

Ako navedena zainteresirana osoba smatra da navedeno društvo za osiguranje ili osobe koje obavljaju poslove distribucije osiguranja ili distribucije osiguranja i/ili reosiguranja ne postupaju u skladu sa svojim obvezama, mogu o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA).

HANFA će provjeriti navode iz predstavke i postupiti u skladu sa svojim ovlastima, a kad utvrdi da ne postoje uvjeti za pokretanje postupka po službenoj dužnosti, obavijestit će o tome podnositelja predstavke što je prije moguće, a najkasnije u roku od 30 dana od završene provjere navoda iz predstavke. HANFA je ovlaštena u okviru svojih nadležnosti nad društvima za osiguranje i osobama koje obavljaju poslove distribucije osiguranja odnosno poslove distribucije osiguranja i/ili reosiguranja provjeravati pridržavaju li se dobrih poslovnih običaja i pravila struke.

- PRIGOVORI ZAINTERESIRANIH STRANA -

Prigovori predstavljaju izjave nezadovoljstva zainteresiranih osoba – oštećenika u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.

- ZAJEDNIČKE ODREDBE ZA PRITUŽBE I PRIGOVORI ZAINTERESIRANIH STRANA -

Prigovore i pritužbe zainteresirane strane mogu dostaviti:

- elektroničkom poštom na info@vh-hrvatska.hr
- na adresu Vereinigte Hagelversicherung VVaG - Podružnica VH Hrvatska, Augusta Cesarca 69, 35000 Slavonski Brod (putem pošte ili osobno).

Pritužba i prigovor trebaju sadržavati:

- ime, prezime, adresu i OIB podnositelja pritužbe ili prigovora koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika ili punomoćnika; odnosno tvrtku, sjedište, OIB i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe ili prigovora koji je pravna osoba,
- punomoć za zastupanje ukoliko je pritužba ili prigovor podnesen po punomoćniku,
- razloge pritužbe ili prigovora i zahtjeve podnositelja pritužbe ili prigovora,
- dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe ili prigovora 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 ili prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- datum podnošenja pritužbe ili prigovora i potpis podnositelja pritužbe ili prigovora odnosno osobe koja ga zastupa.

Na Vašu pritužbu ili prigovor, Vereinigte Hagelversicherung VVaG - Podružnica VH Hrvatska pisano će odgovoriti u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe ili prigovora.