

INFORMACIJE POTROŠAČIMA USLUGE OSIGURANJA

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. posluje u skladu sa zakonskim propisima, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima te postupa s pažnjom savjesnog gospodarstvenika vodeći pritom računa o pravima i zadovoljstvu klijenata, a sve ciljem stvaranja najbolje prakse, zakonitog, poštenog i korektnog odnosa s potrošačima i korisnicima usluga osiguranja.

U slučaju nezadovoljstva zbog pružanja usluge osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju, tj. zbog postupanja Društva, odnosno osobe koje za Društvo obavlja poslove distribucije osiguranja, Vi kao ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili korisnik osiguranja odnosno kao oštećenik u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu možete Društvu uputiti pritužbu/prigovor.

Pritužbu/prigovor možete podnijeti putem pošte ili elektroničke pošte ili web-obrasca na niže navedenu adresu ili osobno izjaviti na zapisnik u poslovnim prostorijama Društva. Detaljne informacije o podnošenju pritužbi/prigovora možete pronaći na web stranici Društva <https://www.wiener.hr/pohvale-pritužbe-i-prigovori.aspx>

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.
Upravljanje pritužbama i prigovorima
Slovenska ulica 24
10000 Zagreb

e-mail: pritužbe@wiener.hr

Molimo da pri podnošenju pritužbe/prigovora podnositelj kao fizička osoba ili njegov zakonski zastupnik navede ime i prezime te adresu, odnosno, kao pravna osoba tvrtku i sjedište te ime i prezime odgovorne osobe.

Također molimo da se pri podnošenju pritužbe/prigovora jasno navedu razlozi nezadovoljstva i zahtjevi te da se po mogućnosti prilože dokazi kojima se potvrđuju navodi i eventualne dokazne isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba/prigovor podnose, kao i prijedloge za izvođenje dokaza.

Pritužba/prigovor moraju sadržavati datum podnošenja i potpis podnositelja odnosno osobe koja ga zastupa, odnosno punomoć za zastupanje u slučaju kada je prigovor podnesen po punomoćniku.

Društvo će razmotriti pritužbu/prigovor te u pisanom obliku odgovoriti podnositelju u roku od 15 dana od primitka istih.

Ako se pritužba/prigovor ne uvaži, podnositelj ima pravo obratiti se žalbom pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici ili pokrenuti postupak za mirno rješavanje spora pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje, odnosno, podnijeti tužbu nadležnom sudu.

Za sve dodatne informacije, molimo, obratite se svom prodajnom savjetniku ili u Kontaktni centar na broj telefona 072 100 200.

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group