



GENERALI

Informacija o podnošenju pritužbe

1. Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Društvu od strane klijenta Društva koja se može podnijeti u odnosu na pružanje usluga osiguranja, odnosno u odnosu na izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju.
2. 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.
3. Podnositelj pritužbe može biti osiguranik, ugovaratelj osiguranja ili korisnik iz ugovora o osiguranju.
4. Izraz nezadovoljstva upućen Društvu vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba ne smatraju se pritužbom, osim ako izraz nezadovoljstva iz ugovora o osiguranju izjavi osiguranik, ugovaratelj osiguranja odnosno korisnik iz ugovora o osiguranju.
5. Pritužbe se podnose pisanim putem:
 - na adresu Generali osiguranje d.d., Ulica grada Vukovara 284, 10000 Zagreb,
 - elektroničkom poštom na info.hr@generali.com,
 - na telefaks 01/ 4600 600,
 - osobno u poslovnici Društva uz potvrdu o zaprimanju pritužbe.
6. Usmene pritužbe uzimaju se na zapisnik.
7. Pritužba treba sadržavati:
 - ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
 - 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 pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
 - datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
 - punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.
8. Osiguratelj je dužan u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar roka, Osiguratelj je dužan obavijestiti podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će istraga Osiguratelja vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu.