

Certitudo d.o.o., VI. Podbrežje 24, 10020 Zagreb, OIB : 60097633509 (u daljnjem tekstu: Posrednik) donosi dana 25.05.2018. sljedeći:

PRAVILNIK O RJEŠAVANJU PRITUŽBI

UVODNA ODREDBA

Članak 1

Ovim Pravilnikom uređuju se opća načela postupanja s pritužbama stranaka.

PRITUŽBA

Članak 2

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Posredniku od strane ugovaratelja osiguranja osiguranika, ili korisnika iz ugovora o osiguranju koja se odnosi na pružanje usluga odnosno izvršenja obveza Posrednika i/ili osobe koja u ime i za račun Posrednika obavlja poslove distribucije osiguranja, odluke Posrednika u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora te postupanjem Posrednika i/ili osobe koja u ime i za račun Posrednika obavlja poslove distribucije osiguranja u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

Članak 3

Pritužba se može:

- a) usmeno izjaviti na zapisnik na adresi Posrednika VI. Podbrežje 24, 10020 Zagreb

ili

- b) podnijeti u pisanom obliku putem:
 - pošte na adresu VI. Podbrežje 24, 10020 Zagreb
 - elektroničke pošte: info@certitudo.hr

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

Pritužba treba sadržavati:

- a) 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,
- b) razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe,
- c) 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,
- d) datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- e) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Pritužbe koje nisu podnesene u skladu s odredbama ovoga članka uzet će se u obzir i provjeriti te o tome obavijestiti podnositelja pritužbe kada je to moguće.

POSTUPAK ODLUČIVANJA O PRITUŽBAMA

Članak 4

Nakon analize i provjere navoda iz pritužbe, Posrednik u roku od 15 dana donosi odluku kojom:

- a) odbija pritužbu, kada se utvrdi da su razlozi navedeni u pritužbi neosnovani odnosno da ne utječu na odluku ili postupanje Posrednika zbog kojeg je pritužba podnesena,
- b) odbacuje pritužbu kada za njezino rješavanje nije nadležan Posrednik i podnositelj pritužbe se upućuje na nadležno tijelo, ako se ono može utvrditi,
- c) djelomično uvažava pritužba i u potrebnom dijelu se mijenja odluka ili postupanje zbog koje je pritužba izjavljena, kada se utvrdi da je pritužba u određenom dijelu osnovana,
- d) uvažava pritužba i mijenja odluka ili postupanje zbog koje je podnesena, kada se utvrdi da je pritužba osnovana u cijelosti.

Posrednik donosi odluku o pritužbi u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe i u istom roku pisanim putem dostavlja podnositelju. Odgovor na pritužbu treba biti obrazložen i potpisan.

Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektroničkom poštom, uz poštivanje propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

Članak 5

U odgovoru na pritužbu koji ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe Posrednik objašnjava svoje stajalište u pogledu pritužbe i obavještava podnositelja pritužbe o pravu na:

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

Članak 6

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Za CERTITUDO D.O.O.

Direktor Andrija Stojanović