

UPUTSTVO

ZA OSIGURANIKE O NAČINU PODNOŠENJA PRITUŽBI

Radi zaštite prava osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica, Društvo omogućava podnošenje pritužbi na rad Društva i postupanje u vezi sa uslugama osiguranja.

1. NAČIN PODNOŠENJA PRITUŽBE

Pritužba se može podnijeti na sljedeće načine:

- usmeno na zapisnik u poslovnim prostorijama Društva,
- putem pošte na adresu: ASA CENTRAL OSIGURANJE d.d. Sarajevo, Trg međunarodnog prijateljstva 25, Sarajevo
- putem besplatnog telefona: 0800 202 09,
- putem elektronske pošte (e-mail): info@asacentral.ba.

2. ROK ZA PODNOŠENJE PRITUŽBE

Pritužba se podnosi:

- u roku koji ne može biti kraći od 15 dana od dana prijema odluke ili saznanja za razlog pritužbe,
- a najkasnije u roku od jedne godine od dana nastanka događaja na koji se pritužba odnosi.

3. OBAVEZAN SADRŽAJ PRITUŽBE

Pritužba treba da sadrži:

- ime i prezime i adresu podnosioca (ili naziv i sjedište pravnog lica),
- razloge pritužbe i zahtjev podnosioca,
- dokaze (ukoliko postoje),
- datum podnošenja i potpis,
- punomoć (ako se podnosi putem zastupnika).

4. POSTUPANJE PO PRITUŽBI

Društvo će:

- razmotriti svaku pritužbu, uključujući i nepotpune pritužbe,
- po potrebi zatražiti dopunu pritužbe,
- dostaviti odgovor u zakonom propisanom roku.

5. ROK ZA ODGOVOR

Društvo je dužno dostaviti odgovor na pritužbu u roku od 15 dana od dana prijema potpune pritužbe.

