

## INFORMACIJA O PRITUŽBAMA I PRIGOVORIMA

Zainteresirane osobe:

- potrošači, odnosno svaka fizička osoba koja ima prava i obveze po ugovoru o osiguranju iz vrste osiguranja iz članka 7. Zakona o osiguranju, te korisnici usluga posredovanja i zastupanja u osiguranja;
- pravne osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju iz vrste osiguranja iz čl.7. Zakona o osiguranju, odnosno koje su korisnici usluga posredovanja u osiguranju i zastupanja u osiguranju;

imaju pravo podnijeti pritužbu Društvu.

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Društvu od strane zainteresirane osobe koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveze iz ugovora o osiguranju, a koja je podnesena zbog:

- postupanja Društva odnosno osobe koja za Društvo obavlja poslove zastupanje,
- odluke Društva u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju
- postupanja Društva u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju

Oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu imaju pravo podnijeti prigovor Društvu.

Prigovor je izjava nezadovoljstva upućena Društvu od strane oštećenika iz izvanugovorne odgovornosti na odluku Društva donesenu u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.

Pritužba i prigovor se mogu podnijeti putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte ili izjaviti na zapisnik.

Adresa za primanje pritužbe i prigovora je: Merkur osiguranje d.d., Komisija za rješavanje pritužbi i prigovora zainteresiranih osoba, 10000 Zagreb, Ulica kneza Ljudevita Posavskog 31.

Adresa elektroničke pošte na koju se pritužba i prigovor mogu poslati je: [prituzbe@merkur.hr](mailto:prituzbe@merkur.hr)

Broj telefona ili telefaksa na koji se pritužba odnosno prigovor podnosi je 0800 360 360 fax. 01/6157-130.

Pritužba odnosno prigovor se mogu predati na zapisnik u direkciji Merkur osiguranja d.d., Zagreb, Ulica kneza Ljudevita Posavskog 31 ili u pojedinom prodajnom mjestu ili uredu Merkur osiguranja d.d.

Pritužba ili prigovor 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 odnosno prigovora koji je pravna osoba,
- razloge podnošenja pritužbe odnosno prigovora i zahtjeve podnositelja,
- dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe odnosno prigovora kada ih je moguće priložiti, a može i sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba odnosno prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba odnosno prigovor podnesena po punomoćniku,
- datum podnošenja pritužbe odnosno prigovor i potpis podnositelja pritužbe ili prigovora odnosno osobe koja ga zastupa.

Merkur osiguranja d.d. će obavijestiti podnositelja o zaprimljenoj pritužbi odnosno prigovoru.

Pisani otpравak odluke kojom je odlučeno o pritužbi odnosno prigovoru biti će otpравljen stranci preporučenim poštanskim pismenom u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe i prigovora u Merkur osiguranje d.d.

Zagreb, 05.10.2017.

MERKUR OSIGURANJE d.d.