

Informacije o podnošenju pritužbe i prigovora

- 1) Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Društvu od strane Klijenta, koju je Klijent podnio na rad Društva, uključujući i izjave nezadovoljstva upućene Društву u okviru postupka obrade odštetnih zahtjeva.
- 2) Prigovor je izjava nezadovoljstva upućena Društvu od strane oštećenika u okviru postupka obrade odštetnih zahtjeva.
- 3) Podnositelj pritužbe može biti osiguranik, ugavaratelj osiguranja ili korisnik iz ugovora o osiguranju.
- 4) Podnositelj prigovora može biti oštećenik u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.
- 5) Pritužbe i prigovori se podnose pisanim putem:
 - na adresu Generali osiguranje d.d., Slavonska avenija 1B, 10000 Zagreb,
 - elektroničkom poštom na info.hr@general.com,
 - osobno u poslovnici Društva uz potvrdu o zaprimanju pritužbe,
 - putem on-line obrasca na Internet stranici Društva.
- 6) Pritužba odnosno prigovor treba sadržavati:
 - ime, prezime i adresu podnositelja pritužbe/prigovora ili njegovog zakonskog zastupnika,
 - tvrtku i sjedište pravne osobe (kada pritužbu/prigovor podnosi osoba ovlaštena za zastupanje pravne osobe),
 - razloge podnošenja pritužbe/prigovora,
 - zahtjeve podnositelja pritužbe/prigovora,
 - dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe/prigovora kada ih je moguće priložiti, uključujući isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba/prigovor podnosi,
 - datum podnošenja i potpis podnositelja pritužbe/prigovora ili njegovog zakonskog zastupnika,
 - punomoć za zastupanje, kada je pritužba/prigovor podnesen po punomoćniku.
- 7) Osiguratelj je dužan u pisnom obliku odgovoriti na pritužbu i prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka pritužbe odnosno prigovora.