

# INFORMACIJE O PODNOŠENJU PRITUŽBE

---

1. Svaki osiguranik, ugovarač osiguranja ili korisnik iz ugovora o osiguranju ima pravo podnijeti pritužbu, odnosno izjaviti nezadovoljstvo Osiguravaču u odnosu na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obaveza iz ugovora o osiguranju.
2. Pritužbe se podnose pismenim putem na:
  - adresu Osiguravača: Mikrofin osiguranje a.d. Aleja Svetog Save 59, Banja Luka,
  - elektronskom poštom: [pritužbe@mikrofinosiguranje.com](mailto:pritužbe@mikrofinosiguranje.com)
  - faksom na: 051/225-841.
3. Usmene pritužbe uzimaju se na zapisnik u prostorijama Društva.
4. Pritužba se podnosi zbog:
  - postupanja Osiguravača, odnosno lica koje za Osiguravača obavlja poslove zastupanja u osiguranju,
  - odluke Osiguravača u vezi sa ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju,
  - postupanja Osiguravača u vezi sa rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.
5. Rok za podnošenje pritužbe je godinu dana od dana kada je podnosilac pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, s tim što se pritužba ne može podnijeti u prvih 15 dana od dana prijema odluke na koju se odnosi pritužba, odnosno dana kada je saznao za razloge pritužbe.
6. Pritužba sadrži:
  - Ime, prezime i adresu podnosioca pritužbe ako je fizičko lice ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno firmu, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnosioca pritužbe, ako je pravno lice,
  - razloge pritužbe i zahtjeve podnosioca 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 podnosioca pritužbe odnosno lica koje ga zastupa,
  - punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.
7. Osiguravač će u roku od 15 dana od prijema pritužbe donijeti pismenu odluku o podnesenoj pritužbi.
8. Rješavanje pritužbi je odvojeno od rješavanja pojedinačnih zahtjeva za postupanje po ugovoru o osiguranju i odštetnih zahtjeva, odnosno zahtjeva za davanje informacija ili pojašnjenja, a koji ne predstavljaju pritužbu prema odredbama Pravilnika o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama (Sl.glasnik RS br.10/15 od 12.02.2015. godine).