

1. Информација о праву подносења притужбе осигураника, уговаратеља осигурања и корисника из уговора о осигурању

На основу члана 23. Закона о друштвима за осигурање (“Службени гласник Републике Српске” број: 17/05, 1/06, 64/06 и 74/10) и члана 2. став 2. Правилника о поступању друштава за осигурање у вези са притужбама осигураника, уговарача осигурања и корисника из уговора о осигурању (“Службени гласник Републике Српске” број: 10/15), осигураник, уговарач осигурања и корисник из уговора о осигурању (даље: Подносилац притужбе) може поднијети притужбу на пружање услуга осигурања односно извршења обавеза из уговора о осигурању, због поступања “АТОС ОСИГУРАЊА” а.д. Бијељина (даље: Друштво) односно лица које за Друштво обавља послове заступања у осигурању, одлуке Друштва у вези уговора о осигурању или извршењем уговора о осигурању и због поступања Друштва у вези рјешавања захтјева из уговора о осигурању. Рок за подносење притужбе је петнаест (15) дана од дана када је Подносилац притужбе примио одлуку на коју подноси притужбу, односно од дана када је сазнао за разлог притужбе.

Притужба може бити изјављена усмено на записник у пословници Друштва или поднијета:

а) путем поште на адресу: “АТОС ОСИГУРАЊЕ” а.д. ул. Филипа Вишњића 211. 76300 Бијељина

б) или на број телефакса: + 387 55 232 106

в) или путем електронске поште на адресу: pritužbe@atososiguranje.com

Притужба треба да садржи:

1. име, презиме и адресу Подносиоца притужбе, који је физичко лице, или његовог пуномоћника, односно, назив, сједиште, име и презиме одговорног лица када је Подносила притужбе правно лице;

2. разлоге притужбе и захтјеве Подносиоца притужбе;

3. доказе којима се потврђују наводи из притужбе када их је могуће приложити, а може садржати и исправе које нису биле разматране у поступку у којем је донесена одлука због које се притужбе подноси као и приједлоге за извођење доказа;

4. датум подносења притужбе и потпис Подносиоца притужбе односно лица које га заступа,

5. пуномоћ за заступање, када је притужба поднесена по пуномоћнику.

Притужба може бити предата и на обрасцу који се налази на сајту Друштва: pritužbe@atososiguranje.com Друштво ће, у писаном облику, одговорити Подносиоцу притужбе на притужбу, најкасније у року од петнаест (15) дана од дана пријема притужбе. Ако је притужба поднесена електронском поштом или

Подносилац притужбе то изричито тражи, одговор на притужбу може бити послан електронском поштом, уз поштовање прописа који уређују заштиту личних података. На захтјев Подносиоца притужбе, Друштво ће обавијестити Подносиоца притужбе о примљеној притужби и о току поступка.