

## OBAVJEŠTENJE O PRAVU NA PRITUŽBU OSIGURANIKA, UGOVARAČA OSIGURANJA I KORISNIKA IZ UGOVORA O OSIGURANJU

U skladu sa članom 2. Pravilnika o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama („Sl. Glasnik“ Republike Srpske br. 10/2015), kao i članom 3. i 4. Pravilnika o postupanju po pritužbama „OSIGURANJE AURA“ a.d. Banja Luka, broj: 07-633-22-4/15, od dana 21.07.2015. godine, obavještavamo Vas da imate pravo pritužbe ukoliko ste nezadovoljni zbog:

- postupanja društva, odnosno lica koje je zaposleno u društvu ili obavlja poslove zastupanja društva;
- odluke društva u vezi sa ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju;
- postupanja društva u vezi sa rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

Pritužba se podnosi u roku od 15 dana od dana kada je podnosilac pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, a najkasnije u roku od godinu dana od dana kada se desio događaj ili nastupila činjenica na koju se pritužba odnosi.

Pritužba se može podnijeti u svakom organizacionom dijelu društva.

Pritužba se može podnijeti pismenim i usmenim putem.

Pismenim putem pritužba se može podnijeti na:

- adresu: „OSIGURANJE AURA“ a.d. Banja Luka, Ul. Veljka Mladenovića br. 7d, 78 000 Banja Luka;
- e-mail adresu: [info@auraosiguranje.com](mailto:info@auraosiguranje.com);
- faks broj: 051 456 681.

Usmenim putem pritužba se može podnijeti:

- na zapisnik u bilo kojem organizacionom dijelu društva.

Pritužba treba da sadrži:

- ime, prezime i adresu podnosioca pritužbe ili njegovog punomoćnika, ako je fizičko lice;
- naziv firme, sjedište, ime i prezime odgovornog lica podnosioca pritužbe ako je pravno lice;
- razloge pritužbe i zahtjeve podnosioca pritužbe;
- dokaze i isprave kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe, kada ih je moguće priložiti, kao i prijedloge za izvođenje dokaza;
- datum i mjesto podnošenja pritužbe, potpis podnosioca pritužbe, odnosno lica koje ga zastupa;
- punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Odgovor na pritužbu se dostavlja roku od 15 dana od dana kada je pritužba zaprimljena.

Banja Luka, dana 21.07.2015. godine.

„OSIGURANJE AURA“ a.d. Banja Luka

Miodrag Čoprka, direktor