

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.

Politika o zaštiti potrošača

Ime dokumenta:	Politika o zaštiti potrošača
Verzija:	1.4
Datum usvajanja:	21.11.2023.
Vlasnik:	Sektor za usklađenost, regulatorne poslove i nabavu, Odjel upravljanja pritužbama i prigovorima, Lidija Čabraja Kos
Naziv Datoteke:	Politika o zaštiti potrošača_20231121_v1.4.pdf
Stupanje na snagu:	28/11/2023.
Obuhvat:	Sve organizacijske jedinice Društva
Distribucijska lista:	Svi zaposlenici
Objava:	Intranet i internet

SADRŽAJ

1. Uvod	3
1.1 Opseg i pravni okvir	3
1.2 Pojmovi	3
1.3 Sadržaj	3
1.4 Svrha Politike:	4
1.5 Odobrenje i primjena	4
1.6 Pregled i ažuriranje	4
2. Zaštita potrošača	5
2.1. Ciljevi i ključne mjere postizanja učinkovitog sustava zaštite	5
2.1.3. Razvoj programa i procesa	7
2.1.4. Ispunjavanje pravnih i finansijskih obveza	8
2.1.5. Održivi odnosi sa svim dionicima	9
3. Završne odredbe	10
4. Kontakt	11

1. UVOD

1.1 Opseg i pravni okvir

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d. (dalje u tekstu: Društvo) kao dio Vienna Insurance Group (dalje u tekstu: VIG), usvojilo je ovu Politiku o zaštiti potrošača (dalje u tekstu: Politika) koja predstavlja skup posrednih i neposrednih mjera, te aktivnosti Društva, a sve s ciljem stvaranja najbolje prakse, zakonitog, poštenog i korektnog odnosa s potrošačima usluga osiguranja.

Pravni okvir Politike uređen je Zakonom o osiguranju, Zakonom o zaštiti potrošača i svim drugim pozitivnim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, a koji se odnose na područje koje obuhvaća Politika.

1.2 Pojmovi

Društvo za potrebe ove Politike koristi niže opisane pojmove:

Potrošač u smislu ove Politike je svaka fizička i/ili pravna osoba

- koja je sklopila ugovor o osiguranju;
- koja odabire i ima namjeru izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju;
- koja ima prava i/ili obveze iz ugovora o osiguranju;
- koja sudjeluje u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu u svojstvu oštećenika;

Distribucija osiguranja obuhvaća

- predlaganja, savjetovanje ili obavljanja drugih pripremnih radnji za sklapanje ugovora o osiguranju, ili sklapanja takvih ugovora,
- pružanja pomoći pri upravljanju takvim ugovorima i njihovu izvršavanju, posebno u slučaju rješavanja odštetnog zahtjeva,
- pružanje informacija o jednom ili više ugovora o osiguranju u skladu s kriterijima koje odabiru potrošači (putem internetske stranice ili drugog medija)
- sastavljanje rang-liste proizvoda osiguranja, uključujući i usporedbu cijena i proizvoda ili popust na cijenu ugovora o osiguranju, ako potrošač može izravno ili neizravno sklopiti ugovor o osiguranju na internetskoj stranici ili drugom mediju.

Distribucijski kanali Društva su interna prodajna mreža, povjerenici (zastupnici – fizičke osobe), banko-kanal, agencije i brokери te digitalni kanali.

1.3 Sadržaj

Sadržaj Politike je sveobuhvatno usmjeren na praćenje postupanja u odnosu na potrošače prilikom proizvodnje, isporuke i upravljanja proizvodom:

- od početka razvoja usluge osiguranja,
- preko isporuke iste (distribucija osiguranja, marketing, isplate šteta),
- do upravljanja istom (praćenje i provjera usluge osiguranja, postupak obrade šteta, te pritužbi i prigovora).

Politikom je obuhvaćena zaštita i određenih drugih prava poput prava na zaštitu osobnih podataka.

Politika je podijeljena na sljedeće cjeline:

- informiranje
- edukacija
- razvoj programa i procesa,
- ispunjavanje pravnih i financijskih obveza
- održivi odnosi sa svim dionicima.

1.4 Svrha Politike:

Svrha Politike je osigurati da svi djelatnici Društva i ostale osobe uključene u distribuciju osiguranja postupaju s pažnjom dobrog stručnjaka, a što obuhvaća ujednačeno i transparentno postupanje, kao i pošten te korektan odnos s potrošačima, i to:

- unaprijediti prodaju i pružanje usluge osiguranja koja odgovara potrebama potrošača s obzirom na to da samo potpuno i pravodobno informiran potrošač može donijeti ispravnu odluku vezano za usluge osiguranja koje odgovaraju njegovim potrebama;
- pružiti potrošačima na još jedan dodatni način sve potrebne informacije odnosno kontakt podatke na koje se mogu javiti ako im bilo koja informacija nije jasna;
- pridonijeti da se prilikom pružanja usluga osiguranja postigne najveća moguća razina kvalitete u pružanju usluge;
- dodatno potaknuti sve osobe uključene u distribuciju osiguranja, odnosno u neposrednom kontaktu s potrošačima, da uvijek unapređuju vlastitu razinu znanja, stručnosti i profesionalnosti;
- pridonositi tendenciji Društva da se prilikom kreiranja nove usluge osiguranja uvijek na najbolji mogući način poštuju prava potrošača;
- dodatno upoznati potrošače na mogućnosti podnošenja pritužbi odnosno prigovora;
- prepoznati kroz uspostavljene procese mogućnosti za promjenama, te uvijek u konačnici na adekvatan način i pravovremeno prepoznati potrebu za poboljšanjem kvalitete usluge, a sve sa ciljem zadovoljstva i zaštite potrošača.

Održavanjem visokog stupnja zaštite potrošača, tj. kroz pošteno postupanje s potrošačima kroz cijeli životni vijek proizvoda osiguranja, bez obzira na model distribucije i distribucijski kanal, Društvo pridonosi stvaranju poželjne najbolje prakse i otklanjanju i smanjenju rizika nesavjesnog obavljanja poslova osiguranja.

1.5 Odobrenje i primjena

Ovu Politiku odobrila je Uprava Društva, a stupa na snagu 28. studenog 2023.

Ova se Politika dostavlja na znanje svim zaposlenicima Društva i svim distribucijskim kanalima, objavljuje se na intranet i internet stranici Društva, te će biti dostupna na prodajnim mjestima Društva.

1.6 Pregled i ažuriranje

Ova će se Politika pregledavati najmanje jednom godišnje i mijenjati ako je to potrebno zbog promjena u pravnom ili organizacijskom okruženju.

2. ZAŠTITA POTROŠAČA

2.1. Ciljevi i ključne mjere postizanja učinkovitog sustava zaštite

Od Društva utvrđeni i uspostavljeni ciljevi te ključne mjere radi postizanja učinkovitog sustava zaštite potrošača su promicanje poštenog i fer postupanja prema potrošačima i osiguranje primjene jednake razine zaštite potrošača u svim svojim distribucijskim kanalima kroz:

- informiranje;
- edukaciju;
- razvoj programa i procesa;
- ispunjavanje financijskih i pravnih obveza te
- kvalitetno održavanje odnosa sa svim dionicima.

2.1.1. Informiranje

Društvo u svom poslovanju vodi brigu o cjelovitom informiranju potrošača o uslugama koje distribuira:

- prije sklapanja ugovora o osiguranju, posebice u slučaju sklapanja ugovora o osiguranju na daljinu,
- za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju te
- u drugim opravdanim i potrebnim situacijama.

Informiranje prije sklapanja ugovora o osiguranju:

Društvo propisanim procedurama osigurava da se ugovaratelju osiguranja prije sklapanja ugovora o osiguranju preda odgovarajuća obavijest, odnosno da mu se pruže za ugovor bitne informacije, i to:

- podaci o Društvu (tvrtka i sjedišta Društva, tvrtka i sjedište podružnice Društva preko koje se sklapa ugovor o osiguranju),
- podaci o ugovoru o osiguranju
 - ponuda (rok u kojem ponuda obvezuje ponuditelja, pravo na opoziv ponude za sklapanje ugovora i pravo na odustanak od sklopljenog ugovora o osiguranju,)
 - uvjeti osiguranja koji se primjenjuju na ugovor o osiguranju koji se namjerava sklopiti,
 - uvjeti za prestanak i raskid ugovora, i o vremenu trajanja ugovora o osiguranju,
 - podaci o premiji (o visini premije osiguranja, iznosu osiguranja za osnovno i dopunsko pokriće i prema potrebi, o načinu plaćanja i trajanju plaćanja premije osiguranja, visini doprinosa ako je primjenjivo, poreza i drugih troškova i naknada koji se naplaćuju osim premije osiguranja i ukupan iznos plaćanja)
- pritužbe (informaciju o postupku rješavanja pritužbi u vezi s ugovorima, uključujući i adresu za primanje pritužbi i prigovora, i o tijelu nadležnom za rješavanje pritužbe, o tijelu koje je nadležno za nadzor nad društvom za osiguranje),
- mjerodavno pravo (kada postoji potreba odredbe o mjerodavnom pravu, primjerice kod neživotnih osiguranja s fizičkim osobama),
- sloboda pružanja usluga (dalje u tekstu: FOS) (država članica, podružnica, podaci o predstavniku Društva)
- sklapanje ugovora o osiguranju na daljinu (sve prethodno navedeno, uključujući rok za jednostrani raskid te podatke o nadzornom tijelu).

Specifično, pored navedenih podataka, kod *životnih osiguranja* biti će pružene i sljedeće potrebne obavijesti o:

- tome gdje se može pronaći izvješće o solventnosti i financijskom stanju Društva,
- premiji osiguranja za svaki iznos osiguranja, osnovno i dopunsko pokriće, definiciji svakog iznosa osiguranja i opcijama iz ugovora o osiguranju, osnovici, mjerilima,
- uvjetima za sudjelovanje u dobiti i pravu na isplatu pripisane dobiti u svim slučajevima isplate,
- individualizirane tablice otkupnih i kapitaliziranih vrijednosti po godinama trajanja osiguranja, te u kojoj mjeri su ove vrijednosti garantirane,
- informaciju o pravu na odustanak od ugovora najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti o sklapanju ugovora, pri čemu druga strana ne snosi obveze koje proizlaze iz tog ugovora,
- druge posebne informacije koje su potrebne da bi potrošač pravilno razumio rizike na kojima se temelji ugovor i obveze ugovornih strana, informacije o sporazumima za primjenu razdoblja mirovanja sa uvjetima i posljedicama sklapanja sporazuma, kad je primjenjivo, mjerodavno pravo.

U slučaju varijante snošenja rizika ulaganja biti će pružene i dodatne obavijesti (posebice vezano za UCITS fond, unutarnji fond, dionički indeks i druge referentne vrijednosti i ostalo).

Kada se proizvod osiguranja nudi zajedno s dodatnim proizvodom ili uslugom koji nisu osiguranje kao dio paketa ili istog ugovora, postoji obveza obavješćavanja o tome je li moguće odvojeno kupiti te različite sastavnice i, ako jest, dostavlja se odgovarajući opis sastavnica ugovora ili paketa, kao i odvojeni dokaz o troškovima i naknadama svake pojedine sastavnice..

Ako su potrebne informacije sadržane u uvjetima osiguranja koji su predani prije sklapanja ugovora o osiguranju, smatra se da je Društvo ispunilo obvezu davanja informacija potrošaču.

Društvo osigurava da se potrošaču uvijek daju, a na temelju informacija dobivenih od njega, sve objektivne i potrebne te propisane informacije u razumljivom obliku na pregledan način u propisanoj formi kako bi mogao donijeti informiranu odluku o sklapanju ugovora o osiguranju, a na temelju primljenih informacija.

Prilikom distribucije osiguranja Društvo brine o poštenom, pravednom i profesionalnom postupanju svih u skladu s najboljim interesima potrošača.

Svaki zaposlenik Društva dužan je i jasno naznačiti svojstvo zaposlenika, kao što je i svaki drugi distributer dužan pružiti sve potrebne informacije o nazivu i registraciji, te da li isti daje ili ne daje savjete o proizvodima osiguranja, postojanju prava na pritužbu i rješavanju sporova.

Svaki potrošač ima pravo u slučaju nerazumijevanja informacija koje je dobio, odnosno ako mu nešto nije jasno, zatražiti dodatne informacije i pomoć na kontakt e-mail kontakt@wiener.hr

Informiranje za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju

Za vrijeme trajanja ugovora o osiguranju Društvo ugovaratelju osiguranja dostavlja obavijesti o eventualnim promjenama Zakonom o osiguranju propisanih informacija, koje su mu dane prije sklapanja predmetnog ugovora.

Kad u vezi s ponudom za sklapanje ili sklapanjem ugovora o životnom osiguranju, Društvo navede informacije o iznosima potencijalnih isplata iznad i izvan ugovoreni isplata, Društvo je dužno dati potrošaču primjer izračuna mogućih isplata nakon isteka osiguranja, primjenjujući osnovice za izračun premije s tri različite kamatne stope. Navedeno se ne primjenjuje na ugovore o životnom osiguranju za slučaj smrti. Društvo je dužno obavijestiti potrošača na jasan i sveobuhvatan način da je primjer izračuna samo model izračuna koji se temelji na pretpostavkama te da potrošač na temelju primjera izračuna ne može ostvariti nikakva ugovorna potraživanja.

U slučaju osiguranja sa sudjelovanjem u dobiti Društvo je dužno obavijestiti potrošača jednom godišnje i u pisanom obliku o stanju ukupnog osigurateljnog pokrivača, uključujući sudjelovanje u dobiti. Kada je Društvo navelo informacije o potencijalnom budućem razvoju sudjelovanja u dobiti, Društvo je dužno obavijestiti potrošača o razlici između ostvarenog sudjelovanja u dobiti i podataka danih pri sklapanju ugovora.

U slučaju osiguranja kod kojih potrošač snosi rizik ulaganja Društvo je dužno jednom godišnje pisano obavijestiti potrošača o vrijednosti imovine po polici osiguranja.

Društvo vodi računa u najkraćem mogućem roku odgovoriti na upite i zahtjeve svojih klijenata vezano za njihove ugovore o osiguranju koji su sklopljeni s Društvom. Društvo ujedno pruža i informaciju o pravu na podnošenje pritužbe, ako potrošač smatra da na određenu odluku ili postupanje Društva ima osnovanih primjedbi.

Informiranje u drugim opravdanim i potrebnim situacijama

Društvo vodi računa da i nakon prestanka ugovora o osiguranju na zahtjev svojih potrošača istima dostavi informacije koje se tiču njihovih ugovora ako takvim informacijama raspolaže pri tome poštujući zakonske obveze (poslovna tajna, zaštita podataka, čuvanje podataka).

2.1.2. Edukacija

Društvo u svom poslovanju konstantno teži ka što većem stupnju educiranosti svih zaposlenika i sudionika u procesu distribucije osiguranja, a sve kako bi potrošači dobili potpune, cjelovite i pravovremene informacije.

Ako potrošač ima primjedbe u odnosu na pružanje usluga osiguranja odnosno na izvršenje obveze iz ugovora o osiguranju može se obratiti na pritužbe@wiener.hr.

Društvo pridonosi edukaciji i samih potrošača kroz razne obavijesti i informacije kako je prethodno navedeno, kroz tekst ove Politike, te putem medija, informativnih kampanja, mrežne stranice, brošura, informativnih letaka, a sve kako bi se podigla razina svijesti potrošača o njihovim pravima.

2.1.3. Razvoj programa i procesa

Društvo svoje programe i procese razvija na način da su osnovne karakteristike proizvoda jasne i razumljive, a u cilju jasne i transparentne komunikacije.

Proizvodi se razvijaju za određene ciljane skupine, te se prilikom njihove distribucije vodi računa o zahtjevima i potrebama potrošača odnosno potencijalnih potrošača.

U svrhu što kvalitetnijeg pružanja usluga osiguranja Društvo:

- je usvojilo interne akte vezane za razvoj, nadgledanje i upravljanje programima osiguranja te prodajne procese;
- provodi postupak za odobrenje svakog novog proizvoda osiguranja ili svake bitnije promjene postojećih proizvoda osiguranja prije njihova stavljanja na tržište ili njihove distribucije;
- stavlja na raspolaganje distribucijskim kanalima, sve odgovarajuće i bitne informacije o proizvodu osiguranja i postupku odobrenja proizvoda, uključujući utvrđeno ciljano tržište proizvoda;
- se u svojem postupanju prema potrošačima bez obzira na distribucijski kanal i segment poslovanja u kojem dolazi u doticaj s potrošačem, uvijek suzdržava od bilo kakve nepoštene poslovne prakse koja bi bila suprotna zahtjevima profesionalne pažnje, odnosno koja bi imala narav zavaravajuće prakse i/ili agresivne prakse u postupanju prema potrošačima;

- izričitu pažnju poklanja izbjegavanju kreiranja bilo kakvih nepoštenih ugovornih odredbi u sadržaju ugovora i/ili dokumenata koji stvaraju obveze za potrošače, a sve s ciljem izbjegavanja stvaranja bilo kakve neravnoteže u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu potrošača;
- u segmentu obavljanja reklamnih i promidžbenih aktivnosti poštuje zabranu upućivanja poziva i/ili poruka potrošačima koji su se upisali u registar potrošača pri Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti ili u registar Društva te
- obavlja aktivnosti izravne promidžbe proizvoda koje nudi na tržištu kao svoj legitimni interes kada je takva promidžba usmjerena prema potrošaču za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, a pod uvjetom da istu obavlja u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i da je potrošaču osigurano pravo na pritužbu/prigovor.

Promidžbene aktivnosti i informacije Društva o proizvodima koje nudi na tržištu sadržavaju:

- jasne,
- istinite i
- potpune informacije koje se temelje na vjerodostojnim podacima.

Promidžbene informacije su sva priopćenja upućena potrošačima putem oglasa u tisku, radiju, televiziji, putem osobnih posjeta, telefonskih poziva, internetske stranice i elektroničkih medija, putem interaktivne televizije, te na bilo koji drugi način iz kojeg proizlazi namjera promidžbe.

Promidžbeni sadržaji moraju biti :

- korektni,
- jasni,
- ne dovoditi u zabludu,
- jasno prepoznatljivi.

2.1.4. Ispunjavanje pravnih i financijskih obveza

Društvo ispunjava svoje obveze – pravne ili financijske naravi tijekom cijelog životnog vijeka proizvoda osiguranja, tj. kod predugovornog informiranja, kao i cjelovitog informiranja za vrijeme sklapanja i trajanja ugovora o osiguranju, prilikom pružanja ugovornih informacija ili rješavanja zahtjeva iz ugovora o osiguranju i odštetnih zahtjeva.

Potrošači imaju pravo podnijeti pritužbu u odnosu na pružanje usluga osiguranja, odnosno u odnosu na izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju.

Potrošači koji imaju ulogu oštećenika u postupku rješavanja šteta iz izvanugovorne odgovornosti za štetu imaju pravo podnijeti prigovor Društvu.

Društvo je omogućilo podnošenje pritužbe ili pisanog prigovora na više načina:

- pisano putem pošte na adresu Wiener osiguranje Vienna Insurance Group dioničko društvo za osiguranje, Odjel upravljanja pritužbama i prigovorima, Slovenska ulica 24, 10000 Zagreb,
- putem elektroničke pošte na email adresu: pritužbe@wiener.hr
- putem web obrasca (<https://www.wiener.hr/pohvale-pritužbe-i-prigovori.aspx>), ili
- izjavom na zapisnik u poslovnim prostorijama Društva.

Društvo je dužno pisano odgovoriti na pritužbu, odnosno prigovor u roku od 15 dana od dana zaprimanja istih.

Jednako tako, ako potrošač smatra da se u postupanju zaposlenika Društva ili drugog distributera ostvarilo postupanje suprotno odredbama Zakona o osiguranju, može se podnijeti predstavka Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga odnosno pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici. Osim toga, može se pokrenuti postupak za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za medijaciju pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje ili podnijeti tužba nadležnom sudu.

Društvo je u cilju poštivanja pravnih obveza i usvajanja dobre poslovne prakse donijelo i interni akt vezano za postupanje s pritužbama i prigovorima, a kojeg su se u poslovanju dužni pridržavati svi zaposlenici Društva.

Društvo u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva ima osigurane unutarnje procedure koje doprinose što bržem i kvalitetnijem rješavanju odštetnih zahtjeva, a sve s ciljem izbjegavanja loše prakse u rješavanju zahtjeva poput pretjerano dugačkih procedura obrade, neprofesionalnog odnosa prema potrošačima, neopravdanih odgoda u isplati i sl.

Društvo u cijelosti u svom poslovanju, kao i poslovanju svih distribucijskih kanala, osigurava da se obrada osobnih podataka potrošača temelji na svim načelima Opće uredbe o zaštiti podataka.

Obrada osobnih podataka provodi se sukladno načelu zakonitosti, svrhovitosti, povjerljivosti, smanjenju podataka, sigurnosti, te ograničenju roka pohrane.

2.1.5. Održivi odnosi sa svim dionicima

Društvo svoje poslovanje zasniva na načelu jednakosti u odnosu prema svim potrošačima, te na savjesnosti Uprave, svih svojih zaposlenika i distributera, kao i na učinkovitosti u korektnom, kompetentnom, prijateljskom, profesionalnom i pravodobnom načinu rješavanja svih pitanja, pritužbi i prigovora.

Društvo uvijek pruža najbolje moguće savjete i relevantne informacije, kako bi se omogućilo donošenje informirane odluke.

U predugovornim i ugovornim informacijama upućuje se na pravo na podnošenje pritužbi i prigovora, odnosno, kao sljedeću instancu (besplatno) izvansudsko rješavanje spora kod nadležnih institucija, prije samog pokretanja sudskog spora.

Naime, Društvo prilikom svih očitovanja na pritužbe koje odbije ili djelomično uvaži ujedno pruža i informaciju o njegovom pravu na podnošenje predstavlki Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, odnosno žalbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj i reosigurateljnoj etici ili o pokretanju postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori i/ili Centrom za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje. Društvo prati i iskustva potrošača u pogledu ispunjenosti njihovih potreba i očekivanja, te određuje metode za dobivanje, praćenje i preispitivanje tih informacija.

Iz rezultata tih informacija se vrednuje: usklađenost proizvoda i usluga sa zahtjevima potrošača i stupanj zadovoljstva, djelotvornost poduzetih mjera za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama, mjerljivi rezultati i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom, potrebe za poboljšanjem i dr.

Društvo će nastaviti s uspostavljanjem učinkovitih procedura i kontinuiranim praćenjem potreba potrošača za proizvodima i uslugama osiguranja, te će poduzimati odgovarajuće mjere radi stalnog poboljšanja s ciljem zaštite potrošača.

Društvo trajno poboljšava prikladnost, primjerenost i djelotvornost sustava zaštite potrošača, te ova Politika ima za glavni cilj pridonijeti povećanju zaštite njihovih prava i stvaranja okruženja koje izgrađuje povjerenje i dobre dugoročne odnose s potrošačima.

3. ZAVRŠNE ODREDBE

Visok standard zaštite potrošača predstavlja dio poslovne kulture Društva po kojem će Društvo i njegovi distribucijski kanali biti prepoznati na tržištu, a uključuje način razmišljanja i postupanja prema potrošačima, kao i sve aspekte odlučivanja, od strateških odluka do onih u svakodnevnim kontaktima s potrošačima.

4. KONTAKT

U slučaju bilo kakvih pitanja vezano uz ovu Politiku, molimo Vas da se obratite Sektoru za usklađenost, regulatorne poslove i nabavu, Odjel upravljanja pritužbama i prigovorima:

Lidija Čabraja Kos
Voditeljica Odjela upravljanja pritužbama i prigovorima