

На основу члана 15. Закона о осигурању „Службени гласник РС“, бр. 139/2014. и члана 23. и 37. Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања „Службени гласник РС“, бр. 55/2015. Друштво за посредовање у осигурању БИСЕРНА ПОЛИСА ДОО доноси

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ У СЛУЧАЈУ ПРИГОВОРА КОРИСНИКА УСЛУГА ПОСРЕДОВАЊА У ОСИГУРАЊУ

Општи део

Овим правилником ближе се уређује заштита права и интереса корисника услуга посредовања у осигурању, као и начин подношења приговора корисника услуга осигурања и поступања по приговору поднетом у вези са обављањем послова посредовања у осигурању.

Право на приговор

Приговор друштву корисник услуге осигурања може поднети ако је незадовољан пружањем услуга друштва, а нарочито у вези са уговором о осигурању.

Приговором се не сматра подношење одштетног захтева или захтева за пружање одређених информација и објашњења.

Друштво кориснику услуге осигурања не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Подношење приговора друштву

Корисник услуге осигурања може поднети приговор лично или преко свог заступника, односно пуномоћника.

Корисник услуге осигурања може поднети приговор искључиво у писаној форми и то:

- у пословним просторијама или поштом, на адреси Краљево, улица Цара Лазара 62/2;
- телефаксом на број: 036/37-99-99;
- преко интернет презентације друштва: www.bisernapolisa.com;
- електронском поштом (email-ом) на адресу biserna.polisa@yahoo.com, која је намењена за пријем приговора.

Приговор садржи следеће податке и документацију:

- име, презиме и адресу подносиоца приговора ако је реч о физичком лицу;
- пословно име и седиште правног лица и име и презиме законског заступника правног лица, односно овлашћеног лица ако се приговор подноси у име и за рачун правног лица;
- разлоге за приговор и захтеве његовог подносиоца;
- доказе којима се поткрепљују наводи из приговора;
- датум подношења приговора;

- потпис подносиоца приговора, односно његовог заступника или пуномоћника, осим у случају да се приговор подноси у електронској форми;
- пуномоћје за заступање ако је приговор поднео пуномоћник.

Пријем приговора

Запослени који у пословној просторији друштва прими писани приговор дужан је, да на захтев подносиоца, изда потврду о пријему приговора са назнаком места и времена пријема, као и имена лица које је примило приговор.

Ако је корисник услуге осигурања приговор поднео преко интернет презентације друштва или електронском поштом, одмах се потврђује пријем приговора.

Приговор се евидентира у деловоднику, у тренутку пријема од стране друштва.

Поступак одлучивања по приговору

- Приговор обрађује, решава и кориснику услуге доставља одговор на приговор, лице именовано решењем директора друштва. Ово лице мора имати важећу дозволу за обављање послова посредовања у осигурању.
- Лице из друштва у поступку одлучивања о приговору по потреби комуницира с подносиоцем приговора ради обезбеђивања додатних информација у вези са приговором.
- Подносилац приговора, на његов захтев, мора бити обавештаван о току поступка по приговору.
- Након провере навода из приговора, односно оцене свих чињеница, доказа и информација у вези с тим наводима којима располаже, надлежно лице у друштву одлучује о приговору и подносиоцу приговора доставља одговор.
- Одговор садржи изјашњење на наводе из приговора, уз образложење, оцену основаности приговора и потпис овлашћеног лица.

Одговор на приговор обавезно садржи информацију кориснику услуге осигурања на његово право да, ако није задовољан одговором друштва, може да поднесе приговор Народној банци Србије.

- Приговор може бити основан и неоснован.

Ако је приговор основан, обавестиће се подносилац приговора о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року за њихово отклањање и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.

Ако се оцени да је приговор неоснован, одговор на приговор обавезно садржи образложење зашто је закључено да је приговор неоснован.

Поступак и рок за одговор на приговор

- Друштво подносиоцу приговора писмено одговора најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.

- Изузетно, ако одговор не може да се достави у основном року из разлога који не зависе од воље друштва, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему друштво писмено обавештава корисника услуге осигурања у року од 15 дана од дана пријема приговора. То обавештење садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у основном року, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.
- Ако је приговор достављен електронском поштом или подносилац приговора захтева да му се електронском поштом достави одговор, одговор се може послати у електронском облику, потписан квалификованим електронским потписом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

Евиденција приговора и извештавање НБС

- Евиденција приговора води се у деловоднику друштва.
- Уколико постоје приговори, извештај о примљеним приговорима саставља се тромесечно и доставља Народној банци Србије, и то најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја, а уколико нема примљених приговора, онда ће се обавештење о томе, достављати Народној банци Србије, уз годишњи извештај друштва.
- Списе предмета формиране по приговору друштву, чувају се пет година од дана достављања одговора на приговор.

Завршне одредбе

Овај правилник ступа на снагу даном доношења од стране друштва 17.09.2015. год.

Информација са основним подацима о начину пријема приговора, поступку одлучивања и роковима за одговор, објављује се на званичној интернет страници друштва, као и у писаној информацији, која се пре закључења уговора о осигурању даје уговарачу осигурања.

Друштво доставља овај акт Народној банци Србије и обавештава је о свим његовим изменама и/или допунама, у року од осам дана од дана усвајања његових измена и/или допуна.

У Краљеву, 17.09.2015. године

ДИРЕКТОР

Немања Јанковић