

На основу чл. 111. Став 1. Тачка 6. Закона о осигурању, тачке 6. став 1. Одлуке о поступку по приговору корисника услуге и тачке 5. став 1. Правилника о поступању по приговору корисника услуга посредника у осигурању, Друштво за посредовање у осигурању **Бисерна Полиса д.о.о.** корисницима услуга даје

Обавештење о начину подношења приговора, поступању по поднетом приговору, и могућности и начину подношења предлога за посредовање и приговора Народној банци Србије

1. Корисник може поднети приговор:

- у писменој форми у пословним просторијама посредника у осигурању,
- поштом,
- преко интернет презентације друштва за посредовање у осигурању, или
- електронском поштом (имејлом) на адресу biserna.polisa@yahoo.com.

Корисник може поднети приговор на било који од начина утврђених у ставу 1. ове тачке.

2. Приговор садржи следеће податке и документацију:

- 1) име, презиме и адресу корисника ако је реч о физичком лицу, односно 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 корисника – правног лица;
- 2) разлоге за приговор и захтеве корисника;
- 3) доказе којима се поткрепљују наводи из приговора;
- 4) датум подношења приговора;
- 5) потпис подносиоца приговора, односно његовог заступника или пуномоћника, осим у случају да се приговор подноси у електронској форми.

Уз приговор који се доставља преко пуномоћника, доставља се и посебно пуномоћје којим корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад друштва за посредовање у осигурању и да предузима радње у поступку по том приговору, те којим корисник даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на њега а представљају податке о личности у смислу закона којим се уређује заштита података о личности, односно тајне податке у смислу других закона, односно прописа.

3. Друштво за посредовање у осигурању дужно је да писмени приговор прими у било којој својој пословној просторији у којој нуди услуге корисницима и да кориснику изда потврду о пријему приговора, с назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог код друштва за осигурање које је приговор примило.

Ако корисник намерава да поднесе приговор усмено, друштво за посредовање у осигурању дужно је да га упозори да оно нема обавезу разматрања усменог приговора, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети.

Изузетно од става 2. ове тачке, у случају услуга осигурања које се уговарају коришћењем средстава комуникације на даљину, када је приговор поднет усмено коришћењем телефона – друштво за посредовање у осигурању дужно је да тај приговор евидентира, уношењем у одговарајућу евиденцију података о кориснику, садржини приговора, као и датуму и времену пријема приговора.

Поступање по приговору

4. Ако је корисник приговор поднео преко интернет презентације друштва за посредовање у осигурању, имејлом или у случају услуга осигурања које се уговарају коришћењем средстава комуникације на даљину, када је приговор поднет усмено коришћењем телефона – друштво за посредовање у осигурању дужно је да имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику одмах потврди пријем приговора.

5. Друштво за посредовање у осигурању дужно је да размотри приговор и да кориснику достави писмени одговор на начин утврђен у тачки 9. овог Правилника, у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Изузетно од става 1. ове тачке, ако друштво за посредовање у осигурању не може да достави одговор у року из тог става из разлога који не зависе од његове воље, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је друштво за посредовање у осигурању дужно да обавести корисника на начин утврђен у тачки 9. ове одлуке у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Обавештење из става 2. ове тачке садржи разлоге због којих одговор није могуће доставити у року из става 1. ове тачке, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

6. Друштво за посредовање у осигурању одговор на приговор доставља у писменој форми, поштом или у форми електронског документа, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику који омогућава да се утврде датум и време пријема одговора и његова садржина – ако је корисник приговор поднео преко интернет презентације друштва за осигурање, имејлом, или ако се корисник са оваквим начином достављања у електронском облику изричито сагласио.

Друштво за посредовање у осигурању може одговор на приговор да достави поштом и у облику одштампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру), а корисник након пријема таквог документа има право да захтева да му се достави оригинални примерак електронског документа или његова оверена копија у смислу закона којим се уређује електронски документ.

Електронски документ из ст. 1. и 2. ове тачке садржи квалификовани електронски потпис овлашћеног лица друштва за посредовање у осигурању или квалификовани електронски печат, у смислу закона којим се уређује електронски документ.

7. Одговор друштва за посредовање у осигурању треба да буде потпун, недвосмислен и разумљив за корисника, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену његове основаности.

Ако друштво за посредовање у осигурању приговор оцени као основан, обавестиће корисника 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.

8. Лице овлашћено за поступање по приговору, односно за давање одговора на приговор код Друштва за посредовање у осигурању је Немања Јанковић, посредник у осигурању, имејл адреса biserna.polisa@yahoo.com.

9. Ако је корисник незадовољан одговором даваоца услуга по приговору или му тај одговор није достављен у року од 15 дана, спорни однос између корисника и даваоца услуга може се решити посредовањем Народне банке Србије.

На поступак посредовања Народне банке Србије не примењују се одредбе закона којим се уређује посредовање у решавању спорова.

10. Предлог за посредовање доставља се Народној банци Србије у писменој форми, поштом или преко интернет презентације Народне банке Србије.

Предлог за посредовање обавезно садржи и рок за његово прихватање, који не може бити краћи од пет нити дужи од петнаест дана од дана достављања тог предлога другој страни у спору.

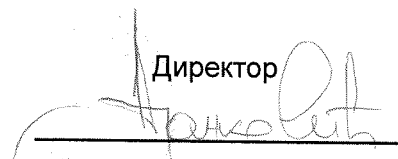
Народна банка Србије прослеђује предлог другој страни у спору и позива је да се у року одређеном у том предлогу изјасни о томе да ли га прихвата, односно да потпише споразум о приступању посредовању – ако тај предлог прихвата.

11. Поступак посредовања пред Народном банком Србије покреће се закључењем споразума о приступању посредовању, којим стране у спору и Народна банка Србије потврђују избор посредника, уређују међусобна права и обавезе у складу с начелима посредовања и уређују друга питања значајна за спровођење посредовања.

12. Ако је незадовољан одговором даваоца услуга на приговор или му тај одговор није достављен у року од 15 дана – корисник може, пре покретања судског спора, поднети приговор Народној банци Србије, и то у писменој форми, поштом или преко интернет презентације Народне банке Србије.

Рок за подношење приговора је шест месеци од дана пријема одговора из става 1. ове тачке или од протеча рока из тог става.

У Краљеву, дана 20.9.2021. године

Директор

Немања Јанковић

