

На основу члана 15. став 4. Закона о осигурању („Службени гласник РС”, бр. 139/14 и 44/21), тачке 18. Одлуке о поступку по приговору корисника услуге осигурања („Службени гласник РС”, бр. 87/2021), директор Друштва за посредовање у осигурању **БИСЕРНА ПОЛИСА ДОО** Краљево, ул. Цара Лазара бр. 6/2, дана 20.9.2021. године доноси

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ПО ПРИГОВОРУ КОРИСНИКА УСЛУГА ПОСРЕДНИКА У ОСИГУРАЊУ

Уводне одредбе

1. Овим Правилником ближе се уређује начин подношења приговора корисника услуге посредовања у осигурању осигурања (у даљем тексту: корисник) посреднику у осигурању и Народној банци Србије, начин поступања посредника у осигурању и друга питања која се односе на поступак заштите права и интереса корисника.

Начин подношења приговора

2. 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.

3. 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.

4. Друштво за посредовање у осигурању дужно је да у пословним просторијама у којима корисницима нуди услуге, на видном месту, истакне обавештење о начину подношења приговора, свом поступању по поднетом приговору, као и о могућности и начину подношења предлога за посредовање и приговора Народној банци Србије.

Друштво за посредовање у осигурању дужно је да на почетној страници своје интернет презентације омогући кориснику да приступи форми за подношење приговора, и то постављањем на лако уочљивом месту линка за који је јасно означено да се односи на приговоре корисника.

Друштво за осигурање дужно је да у делу своје интернет презентације који се односи на приговоре корисника постави и обавештење из става 1. ове тачке, уз обавезну назнаку имејл адресе на коју корисник може поднети приговор.

Друштво за посредовање у осигурању дужно је да у информацији коју пре закључења уговора о осигурању даје кориснику у писменој форми или на другом трајном носачу података, наведе податке о начину подношења приговора, обавезном садржају тог приговора и року за достављање одговора на наводе из тог приговора.

Одлука о захтеву из основа осигурања мора да садржи поуку о праву корисника на приговор.

5. 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 знаком 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

6. 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.

Потврда из става 1. ове тачке нарочито садржи податке о кориснику, садржину приговора, као и датум и време пријема приговора.

7. Друштво за посредовање у осигурању дужно је да размотри приговор и да кориснику достави писмени одговор на начин утврђен у тачки 8. 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 8. 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.

8. 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.

9. 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.

Друштво за посредовање у осигурању дужно је да у одговору укаже кориснику на његово право да Народној банци Србије поднесе приговор, односно предлог за посредовање.

Ако је незадовољан одговором даваоца услуга на приговор или му тај одговор није достављен у року – 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 друштва за посредовање у осигурању или од протеча рока за одговор.

10. Друштво за посредовање у осигурању дужно је да поступак по приговору спроводи у складу са Законом, Одлуком и овим Правилником.

За поступање по приговору друштво за посредовање у осигурању не може кориснику наплатити накнаду, нити било које друге трошкове.

Лице овлашћено за поступање по приговору

11. 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.

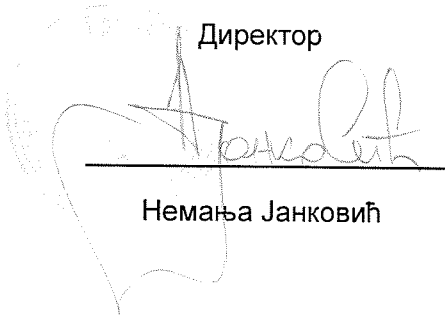
12. Ради објективне оцене навода и доказа из приговора, лице које учествује у поступку по приговору корисника не може бити лице које је поступало, односно донело одлуку у име друштва за посредовање у осигурању у случајевима у вези с којима је корисник поднео приговор. У случајевима у којима је то могуће и сврсисходно, друштво за посредовање у осигурању је дужно да у поступку по приговору корисника услуга обезбеди учешће стручног лица које није учествовало у утврђивању чињеница, односно стручној процени доказа у вези са којима је корисник поднео приговор.

Разно

13. Списе предмета формиране по приговору друштво за посредовање у осигурању дужно је да чува најмање пет година од дана достављања одговора на приговор.

14. Друштво за посредовање у осигурању дужно је да састави извештај о примљеним приговорима и да га електронски достави Народној банци Србије, у складу са упутством којим се уређује електронско достављање података Народној банци Србије, и то у року од 15 дана од истека тромесечја.

Директор



Немања Јанковић