

Na osnovu novog Zakona o osiguranju (Službeni glasnik RS broj 139/2014) i Odluke o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja, (Službeni glasnik RS broj 55/2015) osnivač Preduzetničke radnje, dana 10.12.2015 godine donosi:

ODLUKA O NAČINU ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KORISNIKA USLUGE OSIGURANJA KAO I POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA I ODLUČIVANJA O NJEMU

Prethodne odredbe

Ovom Odlukom (internim aktom) Zastupnika u osiguranju uređuje se:

- način zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja
- postupak podnošenja prigovora zastupniku i odlučivanja o njemu.

Član 1.

Zaštita korisnika usluga osiguranja

Zastupnik u osiguranju dužan je da obezbedi pravo na informisanost i zaštitu prava i interesa korisnika usluge osiguranja tako što će u pisanoj informaciji koju pre zaključenja ugovora o osiguranju daje ugovaraču osiguranja, kao i na svojoj internet prezentaciji, navesti podatke o

- načinu podnošenja prigovora društvu za osiguranje
- obaveznom sadržaju tog prigovora i
- roku za dostavljanje odgovora na navode iz tog prigovora
- društvo je dužno da adresu za prijem prigovora, broj telefaksa, odnosno adresu za prijem prigovora elektronskim putem navede u informaciji
- informacija o pouci o pravnom leku – pravu na prigovor

Član 2.

Zastupnik i Društvo za osiguranje su saglasno Aneksom ugovora ugovorili obavezu Zastupnika da sve prigovore korisnika usluga koji se tiču vršenja poslova osiguranja Društva ili Zastupnika uputi Društvu za osiguranje poštujući odredbe Zakona o osiguranju i Odluke o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja. Zastupnik i Društvo za osiguranje su saglasno Aneksom ugovora ugovorili da će sve prigovore korisnika usluga osiguranja koji se tiču vršenja poslova osiguranja Društva ili Zastupnika rešavati Društvo za osiguranje u skladu sa Zakonom i internim aktima društva za osiguranje. Zastupnik je dužan sve pisane prigovore korisnika usluge osiguranja uputi isti dan ili najkasnije narednog dana kao i da tome obavesti podnosioca prigovora.

Član 3.

Podnošenje prigovora

- Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama ili preko Zastupnika društvu za osiguranje, poštom, telefaksom ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu koja je namenjena za prijem prigovora i društvo je dužno zaprimiti takav prigovor i izdati potvrdu o prijemu.
- Ako je prigovor podnet preko internet prezentacije društva ili elektronskom poštom - to društvo je dužno da odmah potvrdu prijem prigovora.
- Usmeni prigovor društvo nije dužno zaprimiti, već samo poučiti podnosioca na koji način se podnosi prigovor.

- Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor i preko svog zastupnika.

Član 4.

Obavezan sadržaj prigovora

- ime, prezime i adresu podnosioca prigovora, odnosno poslovno ime i sedište pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica/ovlašćenog lica ako se prigovor podnosi u ime i za račun pravnog lica;
- razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- datum podnošenja prigovora;
- potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zast./pun. (osim u elektronskoj formi)
- punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

Član 5.

Postupak odlučivanja po prigovoru

- Društvo je dužno doneti interni akt o bližem uređenju postupka podnošenja prigovora i odluke o njemu i da aktom označi lice (koje raspolaže stručnim znanjima) koje je ovlašćeno za postupanje po prigovoru. O donošenju/izmenama akta društvo je dužno u roku od 8 dana izvestiti NBS
- Lice koje učestvuje/odlučuje po prigovoru ne može biti lice koje je postupalo, odnosno donelo odluku
- Društvo je dužno da odluči o prigovoru i da podnosiocu prigovora dostavi odgovor u pisanoj formi najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a ako prigovor oceni kao osnovan, obavestiće podnosioca prigovora o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni. Samo izuzetno rok za odgovor može se produžiti za još najviše 15 dana.
- Odgovor u elektronskom obliku mora biti potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom.
- Društvo je dužno da u postupku odlučivanja o prigovoru komunicira s podnosiocem prigovora i obaveštava ga na jednostavan i razumljiv način.
- Društvo je dužno da u odgovoru na prigovor ukaže na mogućnost podnošenja prigovora NBS-u (ako nije zadovoljan odgovorom društva) Narodnoj banci Srbije.
- Društvo ne može korisniku usluge osiguranja naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Član 6.

Registar i analiza prigovora

- Spise predmeta formirane po prigovoru društvo i Zastupnik su dužni da čuva najmanje pet godina od dana dostavljanja odgovora na prigovor.
- Društvo je dužno da sastavi izveštaj o primljenim prigovorima i da ga elektronski dostavi NBS, u roku od 15 dana od isteka tromesečja.

U Beogradu, dana 10.12.2015 godine

ZASTUPNIK U OSIGURANJU
SLOBODAN KOCIĆ
PREDUZETNIK
Zemun, ul. Petra Jovovića br. 7

Zastupnik u osiguranju

Slobodan Kocić