



Premium Polisa

Društvo za posredovanje u osiguranju
Beograd, Palilula, Dalmatinska 63
MBR: 21356212, PIB: 110498287

Na osnovu clana 15 Zakona o osiguranju/Sluzbeni glasnik RS broj 139/2014/ i clana 23 i 37 Odluke o nacinu zastite prava i interesa korisnika usluga osiguranja/Sluzbeni glasnik RS broj 55/2015/ Društvo za posredovanje u osiguranju Premium Polisa doo, donosi

PRAVILNIK O POSTUPANJU U SLUCAJU PRIGOVORA KORISNIKA USLUGA POSREDOVANJA U OSIGURANJU

Opsti deo

Clan 1

Ovim Pravilnikom blize se uredjuje zastita prava i interesa korisnika usluga posredovanja u osiguranju, nacin podnosenja prigovora korisnika usluga osiguranja i postupanje po prigovoru podnetom u vezi sa obavljanjem poslova posredovanja u osiguranju.

Pravo na prigovor

Clan 2

Prigovor Društvo za posredovanje u osiguranju „Premium Polisa“ doo, Beograd/u daljem tekstu: Društvo/, korisnik usluge moze podneti ako je nezadovoljan pruzanjem usluge Društva a narocito u vezi sa zaključenjem ugovora o osiguranju.
Prigovorom se nesmatra podnosenje odsetnog zahteva ili zahteva za pruzanje odredjenih informacija i objasnjenja.
Društvo korisniku usluge osiguranja ne naplacuje naknadu niti bilo koje druge troskove za postupanje po prigovoru.

Podnosenje prigovora Društvo

Clan 3

Korisnik uluge osiguranja moze podneti prigovor licno ili preko svog zastupnika odnosno punomocnika. Korisnik usluge osiguranja moze prigovor podneti iskljucivo u pisanoj fiormi i to:

- neposredno u prostorijama Društva ili putem poste na adresu Društva 11000 Beograd, ulica Dalmatinska broj 63, i
- elektronskom postom/email-om/ na adresu (dostupno po početku rada Društva)

Sadržaj prigovora

Clan 4

Prigovor treba da sadrzi sledece:

- ime, prezime, JMBG i adresu podnosioca prigovora ako se radi o fizickom licu;
- poslovno ime i sediste pravnog lica, MB i PIB, i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica, odnosno ovlascenog lica ako se prigovor podnosi u ime i za racun pravnog lica;
- razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- datum podnosenja prigovora;
- potpis podnosioca prigovora odnosno njegovog zastupnika ili punomocnika osim u slucaju kada se prigovor podnosi u eletronskoj formi;
- punomocje za zastupanje ako je prigovor podneo punomocnik

Prijem prigovora

Clan 5

Zaposleni koji u poslovnoj prostoriji Društva primi pisani prigovor duzan je da na zahtev podnosioca prigovora izda potvrdu o prijemu prigovora sa naznakom mesta i vremena prijema kao i imena lica koje je primilo prigovor.

Ako je korisnik usluge osiguranja prigovor podneo elektronskom postom odmah se na isti nacin potvrđuje prijem prigovora.

Prigovor se evidentira u delovodnom protokolu Društva u trenutku prijema od strane društva.

Postupak odlucivanja po prigovoru

Clan 6

Prigovor obradjuje, resava i korisniku usluge dostavlja odgovor na prigovor lice odredjeno resenjem direktora Društva. Lice koje obradjuje i resava podneti prigovor mora imati vazecu dozvolu za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju.

Ukoliko je lice imenovano resenjem direktora iz prethodnog stava, prethodno izvršilo uslugu posredovanja u osiguranju na koju se konkretan prigovor odnosi, ovo lice nemoze obradjevati prigovor na tu uslugu. U tom slucaju direktor Društva duzan je da imenuje drugo lice zaposleno u Društvu sa adekvatnim kvalifikacijama koje ce obraditi, resiti i dostaviti odgovor na prigovor korisniku usluge. Lice iz Društva u postupku odlucivanja o prigovoru po potrebi komunicira s podnosiocem prigovora radi obezbedjivanja dodatnih informacija u vezi sa prigovorom.

Podnosilac prigovora na njegov zahtev mora biti obavesten o toku postupka po prigovoru.

Nakon provere navoda iz prigovora odnosno ocene svih cinjenica, dokaza i informacija u vezi sa tim navodima kojima raspolaze, nadležno lice u Društvu odlucuje o prigovoru i podnosiocu prigovora dostavlja odgovor.

Odgovor sardrzi izjasnjenje na navode iz prigovora uz obrazlozenje ocene osnovanosti prigovora i potpis ovlascenog lica.

Odgovor na prigovor obavezno sadrzi informaciju korisniku usluge osiguranja na njegovo pravo, da ako nije zadovoljan odgovorom Društva, moze da podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

Prigovor moze biti osnovan i neosnovan.

Ako je prigovor osnovan obavestice se podnosilac prigovora o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Ako se oceni da je prigovor neosnovan odgovor na prigovor obavezno sadrži obrazloženje zasto je zaključeno da je prigovor neosnovan.

Postupak i rok za odgovor na prigovor

Clan 7

Društvo podnosiocu prigovora pismeno odgovara najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako odgovor nemože da se dostavi u osnovnom roku iz razloga koji ne zavise od volje Društva, taj rok može da se produži za najviše 15 dana o čemu Društvo pismeno obavestava korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Obavestjenje sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u osnovnom roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen. Ako je prigovor dostavljen elektronskom poštom ili podnosilac prigovora zahteva da mu se odgovor dostavi elektronskom poštom odgovor se može poslati u elektronskom obliku potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom u smislu Zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

Evidencija prigovora i izveštavanje NBS

Clan 8

Evidencija prigovora vodi se u elektronskoj bazi Društva i delovodniku Društva.

Izveštaj o primljenim prigovorima sastavlja se tromesečno i dostavlja Narodnoj banci Srbije i to najkasnije u roku od 15 dana od isteka tromesečja bez obzira da li je u tom periodu bilo prigovora ili ne. Spise predmeta formirane po prigovoru Društvo čuva pet godina od dana dostavljanja odgovora na prigovor.

Završne odredbe

Clan 9

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donosenja od strane Društva.

Društvo dostavlja Pravilnik Narodnoj banci Srbije i obavestava je o svim njegovim izmenama i dopunama u roku od osam dana od dana donosenja.

Beograd, 29.01.2018. godine

Osnivači:
Marijana Eric s.r.

Salah Sawas Najjar s.r.