

Na osnovu člana 15. Zakona o osiguranju („Sl. glasnik RS“, br. 139/2014), tačke 23. Odluke o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja („Sl. glasnik RS“, br. 55/2015) i člana 14. Ugovora o osnivanju Polipins-Renomia doo za posredovanje u osiguranju Subotica (u daljem tekstu: Društvo) direktor Društva donosi precišćeni tekst

PRAVILNIKA O POSTUPKU PODNOŠENJA PRIGOVORA I ODLUČIVANJA O PRIGOVORIMA KORISNIKA USLUGA POSREDOVANJA U OSIGURANJU

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim Pravilnikom bliže se uređuje zaštita prava i interesa korisnika usluga posredovanja u osiguranju, kao i postupak podnošenja prigovora i odlučivanja o prigovorima u vezi sa obavljanjem poslova posredovanja u osiguranju.

Član 2.

Postupanje po prigovoru i odlučivanje o prigovorima korisnika usluga posredovanja u osiguranju zasniva se na načelu jednakosti, savesnosti i efikasnosti.

Društvo u postupku odlučivanja o prigovoru s podnosiocem prigovora komunicira na jednostavan i razumljiv način.

Član 3.

Korisnik usluge može podneti prigovor ako je nezadovoljan pružanjem usluga Društva, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju u vezi sa čijim zaključenjem je Društvo pružalo usluge posredovanja. Prigovorom se ne smatra podnošenje odstetnog zahteva ili zahteva za pružanje određenih informacija i objašnjenja.

Društvo korisniku usluge ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

II POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

Član 4.

Korisnik usluge može podneti prigovor lično ili preko svog zastupnika, odnosno punomočnika.

Korisnik usluge može podneti prigovor isključivo u pismenoj formi, i to:

- 1) lično u poslovnim prostorijama Društva, na adresi: Subotica, Matije Gupca br. 5;
- 2) preko internet prezentacije: www.polipins.rs;
- 3) poštom na adresu: Subotica, Matije Gupca br. 5;
- 4) telefaksom, na broj: 024-531-092;
- 5) elektronskom poštom (imejlom) na adresu: polipins@polipins.rs.

Član 5.

Ako korisnik usluge namerava da podnese prigovor usmeno, lice zaposleno kod Društva kome se korisnik usluge obratio, upozorava korisnika usluge da Društvo nije obavezno da razmatra usmeni prigovor, i poučava ga o načinu na koji se prigovor može podneti.

Član 6.

Prigovor sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- 1) ime, prezime i adresu podnosioca prigovora ako je reč o fizičkom licu, odnosno poslovno ime i sedište pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica, odnosno ovlašćenog lica ako se prigovor podnosi u ime i za račun pravnog lica;
- 2) razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
- 3) dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- 4) datum podnošenja prigovora;
- 5) potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi;
- 6) punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

Član 7.

Društvo prima pismeni prigovor korisnika usluge, i na njegov zahtev, izdaje potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Društva koje je prigovor primilo.

Ako je korisnik usluge prigovor podneo preko internet prezentacije Društva ili elektronskom poštom, Društvo odmah potvrđuje prijem prigovora.

Prigovor se evidentira u delovodniku u trenutku prijema od strane Društva.

Ako Društvo utvrdi da nije nadležno za rešavanje prigovora, upućuje podnosioca prigovora na nadležno lice, ako se ono može utvrditi.

III POSTUPAK ODLUČIVANJA O PRIGOVORU

Član 8.

Prigovor obrađuje, rešava i korisniku usluge odgovara na prigovor, lice imenovano rešenjem direktora Društva.

Lice iz stava 1. ovog člana mora imati važeću dozvolu za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju.

Radi objektivne ocene navoda i dokaza iz prigovora, lice koje učestvuje u postupku iz stava 1. ovog člana ne može biti lice koje je postupalo, odnosno donelo odluku u ime Društva u slučajevima u vezi s kojima je korisnik usluge podneo prigovor.

Član 9.

Lice iz stava 1. člana 8. ovog Pravilnika u postupku odlučivanja o prigovoru po potrebi komunicira sa podnosiocem prigovora radi obezbeđivanja dodatnih informacija u vezi sa prigovorom.

Podnositelj prigovora, na njegov zahtev, mora biti obaveštavan o toku postupka po prigovoru.

Član 10.

Nakon provere navoda iz prigovora, odnosno ocene svih činjenica, dokaza i informacija u vezi s tim navodima kojima raspolaže, lice iz stava 1. člana 8. ovog Pravilnika odlučuje o prigovoru i dostavlja podnosiocu prigovora odgovor.

Odgovor sadrži izjašnjenje na navode iz prigovora, uz obrazloženje, ocenu osnovanosti prigovora i potpis ovlašćenog lica.

Prigovor može biti osnovan i neosnovan.

Ako Društvo prigovor oceni kao osnovan, obaveštava podnosioca 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 zašto je zaključeno da je prigovor neosnovan.

Društvo će u odgovoru na prigovor ukazati korisniku usluge na njegovo pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom Društva, podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

Član 11.

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

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako Društvo ne može da dostavi odgovor u roku iz prethodnog stava iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu Društvo pismeno obaveštava korisnika usluge u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Obaveštenje iz stava 2. ovog člana sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku iz stava 1. ovog člana, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Ako je prigovor dostavljen elektronskom poštom ili podnositelj prigovora zahteva da mu se elektronskom poštom dostavi odgovor, odgovor se može poslati u elektronskom obliku, potpisani kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

Član 12.

Društvo je obavezno da vodi evidenciju prigovora.

Izveštaj o primljenim prigovorima sastavlja se tromesečno i dostavlja se Narodnoj banci Srbije, i to najkasnije u roku od 15 dana od isteka tromesečja.

Spise predmeta formirane po prigovorima Društvo čuva 5 (pet) godina od dana dostavljanja odgovora na prigovor.

IV ZAVRŠNE ODREDBE

Član 13.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Ovaj Pravilnik i podaci o načinu podnošenja prigovora, obaveznom sadržaju prigovora i roku za dostavljanje odgovora na prigovor objavljaju se na internet prezentaciji Društva.

Društvo dostavlja ovaj Pravilnik Narodnoj banci Srbije i obaveštava Narodnu banku Srbije o svim njegovim izmenama i/ili dopunama, u roku od 8 (osam) dana od dana usvajanja izmena i/ili dopuna.

Broj: I-1/2017.

Subotica, 07.08.2017. godine

POLIPINS-RENOMIA DOO
ZA POSREDOVANJE U OSIGURANJU SUBOTICA



Ákos Barna (Akoš Barna), direktor


POLIPINS-RENOMIA
DOO ZA POSREDOVANJE
U OSIGURANJU
SUBOTICA