

**OBAVEŠTENJE O
MESTU I NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA**

Korisnik usluga nezadovoljan pružanjem usluga Posrednika u osiguranju može podneti prigovor. Prigovorom se ne smatra podnošenje odštetnog zahteva ili zahteva za pružanje određenih informacija i objašnjenja. Posrednik u osiguranju Korisniku usluga ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Korisnik usluga može podneti prigovor lično ili preko svog zastupnika, odnosno punomoćnika, isključivo u pismenoj formi, i to:

- 1) lično u poslovnim prostorijama Posrednika u osiguranju, na adresi njegovog sedišta u Subotici, Matije Gupca br. 5 ili na adresi njegovog ogranka u Adi, Senčanski put br. 30;
- 2) preko internet prezentacije: www.renomia.rs;
- 3) poštom na adresu: Subotica, Matije Gupca br. 5 ili na adresu: Ada, Senčanski put br. 30;
- 4) telefaksom, na broj: 024-531-092;
- 5) elektronskom poštom (imejlom) na adresu: office@renomia.rs.

Ako Korisnik usluga namerava da podnese prigovor usmeno, lice zaposleno kod Posrednika u osiguranju kome se Korisnik usluga obratio, upozorava Korisnika usluga da Posrednik u osiguranju nije obavezan da razmatra usmeni prigovor, i poučava ga o načinu na koji se prigovor može podneti.

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.

Prigovor obrađuje, rešava i Korisniku usluga odgovara na prigovor Svetlana Grujić ili Ákos Barna (Akoš Barna) ili Endre Rózsa (Endre Roža), lica ovlašćena za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju. Podnosilac prigovora, na njegov zahtev, mora biti obaveštavan o toku postupka po prigovoru.

Nakon provere navoda iz prigovora, odnosno ocene svih činjenica, dokaza i informacija u vezi s tim navodima kojima raspolaže, ovlašćeno lice Posrednika u osiguranju 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 Posrednik u osiguranju 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. Posrednik u osiguranju će u odgovoru na prigovor ukazati Korisniku usluga na njegovo pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom Posrednika u osiguranju, podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

Posrednik u osiguranju Podnosiocu prigovora pismeno odgovara najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ako Posrednik u osiguranju ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu Posrednik u osiguranju pismeno obaveštava Korisnika usluga u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Korisnik usluga može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije ako se pre toga pismenim prigovorom obratio društvu za posredovanje u osiguranju i nije bilo zadovoljno njegovim odgovorom ili društvo za posredovanje u osiguranju nije pismeno odgovorilo na taj prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora (izuzetno u roku od 30 dana). Prigovor Narodnoj banci Srbije podnosi se u pismenoj formi poštom ili elektronskom poštom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji. Korisnik usluga uz prigovor upućen Narodnoj banci Srbije dostavlja i prigovor koji je dostavio društvu za posredovanje u osiguranju, njegov odgovor (ako ga je davalac dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz prigovora Narodnoj banci Srbije mogu ceniti. Korisnik usluga može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije u roku od šest meseci od dana prijema odgovora društva za posredovanje u osiguranju ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Narodna banka Srbije korisniku usluga posredovanja u osiguranju dostavlja konačan odgovor najkasnije u roku od tri meseca od dana prijema prigovora, a u složenijim predmetima taj rok može se produžiti za najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da korisnika usluga posredovanja u osiguranju pismeno obavesti pre isteka roka od tri meseca od dana prijema prigovora. Ako je Korisnik usluga nezadovoljan odgovorom davaoca usluge ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku utvrđenom odlukom Narodne banke Srbije, sporni odnos između Korisnika usluga posredovanja u osiguranju i davaoca usluge može se rešiti u postupku posredovanja, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova. Narodna banka Srbije sprovodi postupka posredovanja bez naknade, s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku strane same snose (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo s posla itd.)

Subotica, 24.10.2022. godine

RENOMIA DOO
ZA POSREDOVANJE U OSIGURANJU SUBOTICA

R RENOMIA
DOO ZA POSREDOVANJE
U OSIGURANJU
SUBOTICA

Akoš Barna (Akoš Barna), direktor