

Na osnovu člana 15. Zakona o osiguranju („Sl. glasnik RS“, br. 139/2014 i 44/2021), tačke 13. Odluke o postupku po prigovoru korisnika usluga osiguranja („Sl. glasnik RS“, br. 87/2021) i člana 14. Ugovora o osnivanju Renomia doo za posredovanje u osiguranju Subotica (u daljem tekstu: Posrednik u osiguranju/Društvo), direktor Društva donosi prečišćeni 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 (u daljem: Korisnik usluga/Podnosilac prigovora), 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 zasniva se na načelu jednakosti, savesnosti i efikasnosti.

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

Član 3.

Korisnik usluga može podneti prigovor ako je nezadovoljan pružanjem usluga Posrednika u osiguranju, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju u vezi sa čijim zaključenjem je Posrednik u osiguranju pružao usluge posredovanja.

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.

II POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

Član 4.

Korisnik usluga može podneti prigovor lično ili preko svog zastupnika, odnosno punomoćnika.

Korisnik usluga može podneti prigovor 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.

Član 5.

Ako Korisnik usluga namerava da podnese prigovor usmeno, lice zaposleno kod Posrednik 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.

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.

Posrednik u osiguranju prima pismeni prigovor Korisnika usluga, i na njegov zahtev, izdaje potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Posrednika u osiguranju koji je prigovor primio.

Ako je Korisnik usluga prigovor podneo preko internet prezentacije Posrednika u osiguranju ili elektronskom poštom, Posrednik u osiguranju odmah potvrđuje prijem prigovora.

Prigovor se evidentira u delovodniku u trenutku prijema od strane Posrednika u osiguranju.

Ako Posrednik u osiguranju utvrdi da nije nadležan 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 usluga odgovara na prigovor Svetlana Grujić ili Ákos Barna (Akoš Barna) ili Endre Rózsa (Endre Roža), lica ovlašćena 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 Posrednika u osiguranju u slučajevima u vezi s kojima je Korisnik usluga 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.

Podnosilac 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 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.

Član 11.

Posrednik u osiguranju Podnosiocu prigovora pismeno odgovara najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Kao prvi dan roka iz prethodnog stava računa se prvi dan posle prijema validnog prigovora od strane Korisnika usluga.

Ako poslednji dan roka iz stava 1. ovog člana pada u dan državnog ili verskog praznika ili vikenda, rok za odgovor po prigovoru ističe prvog narednog radnog dana.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako Posrednik u osiguranju 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 Posrednik u osiguranju pismeno obaveštava Korisnika usluga 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 Podnosilac prigovora zahteva da mu se elektronskom poštom dostavi odgovor, odgovor se može poslati u elektronskom obliku, potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

Član 12.

Posrednik u osiguranju je obavezan da vodi evidenciju prigovora.

Evidencija prigovora naročito sadrži:

- 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) način i datum prijema prigovora;
- 3) delovodni broj po kojim je zaveden kod Posrednika u osiguranju;
- 4) razloge za izjavljivanje prigovora;
- 5) podatak o ishodu odlučivanja po prigovoru;
- 6) datum dostavljanja odgovora na prigovor.

Izveštaj o primljenim prigovorima sastavlja se tromesečno i elektronski se dostavlja Narodnoj banci Srbije, u skladu sa uputstvom kojim se uređuje elektronsko dostavljanje podataka Narodnoj banci Srbije, i to najkasnije u roku od 15 dana od isteka tromesečja.

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

IV PODNOŠENJE PRIGOVORA NARODNOJ BANCII SRBIJE

Član 13.

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).

Član 14.

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.

Član 15.

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 Posrednika u osiguranju ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku utvrđenom odlukom Narodne banke Srbije, sporni odnos između Korisnika usluga i Posrednika u osiguranju 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.)

V ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16.

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 objavljuju se na internet prezentaciji Posrednika u osiguranju. Posrednik o osiguranju 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.

Subotica, 24.10.2022. godine

RENOMIA DOO
ZA POSREDOVANJE U OSIGURANJU SUBOTICA

Ákos Barna (Akos Barna), direktor

R RENOMIA
DOO (M. POSREDOVANJE
U OSIGURANJU
SUBOTICA