

На основу члана 15 Закона о осигурању ("Службени гласник РС", бр 139/2014) (у даљем тексту : Закон) и тачака 23. и 37. Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања ("Службени гласник РС", бр.55/2015) Директор Друштва дана 20.12.2017.

ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ У СЛУЧАЈУ ПРИГОВОРА КОРИСНИКА УСЛУГА ПОСРЕДОВАЊА У ОСИГУРАЊУ

Општи део

Члан 1.

Овим правилником ближе се утврђује заштита права и интереса корисника услуга посредовања у осигурању, као и начин подношења приговора корисника услуга осигурања и поступања по приговору поднетом у вези са обављањем послова посредовања у осигурању.

Право на приговор

Члан 2.

Приговор Друштву корисник услуге осигурања може поднети ако је незадовољан пружањем услуга друштва, а нарочито у вези са уговором о осигурању у вези са чијим закључењем је Друштво пружало услуге посредовања.

Приговором се не сматра подношење одштетног захтева или захтева за пружање одређених информација и објашњења.

Друштво кориснику услуге осигурања не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за посредовање по приговору.

Подношење приговора друштву

Члан 3.

Корисник услуге осигурања може поднети приговор лично или преко свог заступника, односно пуномоћника.

Корисник услуге осигурања може поднети приговор искључиво у писаној форми и то:

- у пословним просторијама или поштом, на адресу Железничка 17, Нови Сад
- телефоном на број : +381 21 42 42 51
- електронском поштом (email-om) office@tnd.rs, која је намењена за пријем приговора.

Ако и поред наведеног у претходном ставу корисник услуге намерава да поднесе приговор у усменој форми Друштво је дужно да упозори корисника услуге да није у обавези да поступи по усменом приговору те да га поучи о форми у којој приговор треба поднети.

Приговор садржи следеће податке и документацију:

- Име, презиме и адресу подносиоца приговора ако је реч о физичком лицу;
- Односно пословно име и седиште правног лица и име и презиме законског заступника правног лица, односно овлашћеног лица ако се приговор подноси у име и за рачун правног лица;
- Разлоге за приговор и захтеве његовог подносиоца;
- Доказе којима се поткрепљују наводи из приговора;
- Датум подносиоца приговора;
- Потпис подносиоца приговора, односно његовог заступника или пуномоћника, осим у случају да се приговор подноси у електронској форми;
- Пуномоћје за заступање ако је приговор поднео пуномоћник.

Пријем приговора

Члан 4.

Запослени који у пословној просторији друштва прими писани приговор дужан је, да на захтев подносиоца изда потврду о пријему приговора с назнаком места и времена пријема, као и имена лица које је примило приговор.

Ако је корисник услуге осигурања приговор поднео преко интернет презентације друштва или електронском поштом, одмах се потврђује пријем приговора.

Приговор се евидентира у деловоднику/службеној бази/, у тренутку пријема од стране друштва.

Поступак одлучивања по приговору

Члан 5.

Приговор обрађује, решава и кориснику услуге доставља одговор на проговор, лице именовано одлуком директора друштва.

Лице мора имати дозволу за обављање послова посредовања у осигурању.

Уколико је лице именовано решењем директора из претходног става претходно извршило услугу посредовања у осигурању на коју се конкретан приговор односи, ово лице не може обрађивати приговор на ту услугу. У том случају, директор друштва дужан је да именује друго лице запослено у друштву са адекватним квалификацијама које ће обрадити, решити и доставити одговор на приговор кориснику услуге.

Лице из друштва у поступку одлучивања о приговору по потреби комуницира с подносиоцем приговора ради обезбеђивања додатних информација у вези са приговором.

Подносилац приговора на његов захтев, мора бити обавештаван о току поступка по приговору.

Након провере навода из приговора, односно оцене свих чињеница, доказа и информација у вези с тим наводима којима располаже, надлежно лице у друштву одлучује о приговору и подносиоцу приговора доставља одговор.

Одговор садржи изјашњење на наводе из приговора, уз образложење,оцену основаности приговора и потпис овлашћеног лица.

Одговор на приговор обавезно садржи информацију кориснику услуге осигурања на његово право,да ако није задовољан одговором друштва, може да поднесе приговор Народној банци Србије.

Приговор може бити основан и неоснован.

Ако је приговор основан, обавестиће се подносилац приговора о томе да ли су разлози због којих је приговоруроложен отклоњени,односно о року за њихово отклањање и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.

Ако се оцени да је приговор неоснован, одговор на приговор обавезно садржи образложење зашто је закључено да је приговор неоснован.

Поступак и рок за одговор на приговор

Члан 6.

Друштво подносиоцу приговора писмено одговара најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Изузетно ако одговор не може да се достави у основном року из разлога који не зависе од воље друштва, тај рок се може продужити за највише 15 дана, о чему друштво писмено писмено обавештава корисника услуге осигурања у року од 15 дана пријема приговора.

Обавештење садржи разлоге због којих није могућедоставити одговор у основном року,као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

Ако је приговор достављен електронском поштом или подносилац приговора захтева да му се електронском поштом достави одговор, одговор се може послати у електронском облику,потписан квалификованим електронским потписом, у смилу закона којим се уређује електронски потпис.

Евиденција приговора и извештавање НБС

Члан 7.

Друштво је дужно да води евиденцију приговора који су у електронској бази друштва/деловоднику друштва/ књизи пријема поште.

Уколико постоје приговори, извештај о примљеним приговорима саставља се тромесечно и доставља Народној банци Србије, и то најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја,а уколико нема примљених приговора,онда ће се обавештење о томе,доставити Народној банци Србије, уз квартални извештај друштва.

Списе предмета формиране по приговору друштву,чувају се 5(пет) година од дана достављања одговора на приговор.

Завршне одредбе

Члан 8.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења.

Овај Правилник и информација са основним подацима о начину пријема приговора, поступку одлучивања и роковима за одговор, објављује се на званичној интернет страници друштва.

Члан 9.

Друштво доставља овај Правилник Народној банци Србије и обавештава је о свим његовим изменама или допунама, у року од 8 (осам) дана од дана усвајања његових измена и/или допуна.



Томановић

Тања Томановић, директор