

На основу члана 15. Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014) (у даљем тексту : Закон) и чл. 13, 18 и 41. Одлуком Народне банке о поступку по приговору корисника осигурања (“Сл.Гласник РС”, бр. 87/2021) и члана 21. Уговора о оснивању Друштва за посредовање у осигурању „АЦБ“ доо Београд, Скендер бегова 3-3А (у даљем тексту: Друштво) Директор Друштва дана 09.12.2021.године доноси

**ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ У СЛУЧАЈУ ПРИГОВОРА
КОРИСНИКА УСЛУГА ПОСРЕДОВАЊА У ОСИГУРАЊУ**
(пречишчен текст)

Уводне напомене

Члан 1.

Друштво је поступајући у складу са законским обавезама из Закона о осигурању и Одлук Народне Банке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања 2015.године донео Правилник о поступању у случају приговора корисника услуга посредовања у осигурању.

Имајући у виду Одлуку Народне банке о поступку по приговорима корисника осигурања („Сл. Гласник РС“, бр.87/2021) овим Правиликом у пречишћеном тексту се врши усаглашавање раније донетог општег акта Друштва са новим прописом.

Општи део

Члан 2.

Овим правилником ближе се уређује 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 3.

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 поступање по приговору.

Подношење приговора Друштву

Члан 4.

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 Скендер-бегова 3-3/а, 11000 Београд
- телефаксом на број: +381.11.7854611
- преко интернет презентације друштва: www.acb.rs
- електронском поштом (email-ом) на адресу office@acb.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 поступа 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 подношења 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.

Уз приговор који се доставља преко пуномоћника, доставља се и посебно пуномоћје којим корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад Друштва и да предузима радње у поступку по том приговору, те којим корисник даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на њега а представљају податке о личности у смислу закона којим се уређује заштита података о личности, односно тајне податке у смислу других закона, односно прописа.

Пријем приговора

Члан 5.

Запослени који у пословној просторији друштва прими писани приговор дужан је, да на захтев подносиоца, изда потврду о пријему приговора са 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.

Потврда из претходног става садржи податке о кориснику, садржини приговора, као и датум и време пријема приговора.

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

Ако корисник намерава да поднесе приговор усмено, друштво је дужно да га упозори да у том случају Друштво нема обавезу разматрања усменог приговора, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети.

Поступак одлучивања по приговору

Члан 6.

Приговор обрађује, решава и кориснику услуге доставља одговор на приговор, лице именовано решењем директора друштва.

Лице из мора имати важећу 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.

Члан 7.

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 приговор и подносиоцу приговора доставља одговор.

Друштво одговор на приговор доставља у писаној форми, поштом или у форми електронског документа, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику који омогућава да се утврде датум и време пријема одговора и његова садржина – ако је корисник приговор поднео преко интернет презентације Друштва, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику или ако се корисник са оваквим начином достављања у електронском облику изричито сагласио.

Друштво може одговор на приговор да достави поштом и у облику одштампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру), а корисник након пријема таквог документа има право да захтева да му се достави оригинални примерак електронског документа или његова оверена копија у смислу закона којим се уређује електронски документ.

Електронски документ из ст. 1. и 2. овог члана садржи квалификовани електронски потпис овлашћеног лица Друштва или квалификовани електронски печат, у смислу закона којим се уређује електронски документ.

Члан 8.

Одговор мора да буде потпун, недвосмислен и разумљив за подносиоца као и да 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 приговор уложен 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 9

Друштво подносиоцу приговора писмено одговора 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 може се продужити за највише 15 дана, о чему друштво писмено обавештава корисника услуге осигурања у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Обавештење садржи разлоге због којих није могуће доставити 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 смислу закона којим се уређује електронски потпис.

Заштита права и интереса пред Народном Банком Србије

Члан 10.

Друштво је дужно је да у одговору укаже кориснику на његово право да Народној банци Србије поднесе приговор, односно предлог за посредовање, у складу са Одлуком о поступку по приговору корисника услуге осигурања (“Сл.Гласник РС”, бр.87/2021) .

Члан 11.

Народна банка Србије посредује у решавању одштетног захтева ради спречавања настанка спора из основа осигурања и поступа по приговору корисника у вези с поступањем друштва за осигурање, друштва за посредовање у осигурању, друштва за заступање у осигурању, физичког лица – предузетника који је заступник у осигурању, као и банке, даваоца финансијског лизинга или јавног поштанског оператора који обављају послове заступања у осигурању на основу претходне сагласности Народне банке Србије у складу са законом (у даљем тексту: давалац услуга).

Посредовање Народне банке Србије и поступак након подношења приговора и/или захтева за посредовање су детаљно објашњени у Одлуци о поступку по приговору корисника услуге осигурања (“Сл.Гласник РС”, бр.87/2021)(<https://nbs.rs/sr/drugi-nivo-navigacije/propisi/propisi-zk/>).

Након што се покрене поступак посредовања, корисник не може поднети приговор Народној банци Србије, осим у случају да је тај поступак окончан обуставом или одустанком.

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази тог поступка.

Народна банка Србије може обуставити поступак посредовања ако процени да његово даље спровођење није целисходно.

Евиденција приговора и извештавање НБС

Члан 12.

Друштво је дужно да води евиденцију приговора води се 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, достављати Народној банци Србије, уз годишњи извештај Друштва.

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

Завршне одредбе

Члан 13

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.

Даном ступања на снагу овог Правилника престаје да производи дејство Правилник од 23.09.2015.године.

Члан 14.

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

Драган Оцаклијевић, директор