

Na osnovu Zakona o osiguranju („Službeni glasnik RS“, broj 139/2014), te Odluke o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja („Službeni glasnik RS“, broj 55/2015), Društvo za posredovanje u osiguranju “Premija Plus” d.o.o. Beograd (u daljem tekstu: Društvo), dana 15.09.2015. godine, donosi sledeći:

## **PRAVILNIK O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA I POSTUPANJU U SLUČAJU PRIGOVORA KORISNIKA USLUGA POSREDOVANJA U OSIGURANJU**

### **Opšti deo**

#### **Član 1.**

Ovim pravilnikom bliže se uređuje zaštita prava i interesa korisnika usluga posredovanja u osiguranju, kao i način podnošenja prigovora korisnika usluga posredovanja u osiguranju i postupanja po prigovoru podnetom u vezi sa obavljanjem poslova posredovanja u osiguranju.

### **Pravo na prigovor**

#### **Član 2.**

Prigovor Društvu korisnik usluge posredovanja u osiguranju može podneti ako je nezadovoljan pružanjem usluga društva.

Prigovorom se ne smatra podnošenje odštetnog zahteva ili zahteva za pružanje određenih informacija i objašnjenja.

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

### **Podnošenje prigovora društvu**

#### **Član 3.**

Korisnik usluge posredovanja u osiguranju može podneti prigovor lično ili preko svog zastupnika, odnosno punomoćnika.

Korisnik usluge posredovanja u osiguranju može podneti prigovor isključivo u pisanoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama Društva ili poštom, na adresu: Kralja Petra Prvog 32/III, 11000 Beograd;
- preko internet prezentacije društva: [www.premijaplus.rs](http://www.premijaplus.rs)
- elektronskom poštom (email-om) na adresu: [prigovori@premijaplus.rs](mailto:prigovori@premijaplus.rs), koja je namenjena za prijem prigovora.

### **Elementi prigovora**

#### **Član 4.**

Prigovor sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- 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;
- razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- datum podnošenja prigovora;
- potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi;
- punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

### **Prijem prigovora**

#### **Član 5.**

Zaposleni koji u Društvu primi pisani prigovor izdaje potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i imena lica koje je primilo prigovor.

Ako je korisnik usluge posredovanja u osiguranju prigovor podneo preko internet prezentacije društva ili elektronskom poštom, odmah se potvrđuje prijem prigovora.

Prigovor se evidentira u službenoj bazi, u trenutku prijema od strane Društva.

### **Postupak odlučivanja po prigovoru**

#### **Član 6.**

Prigovor obrađuje, rešava i daje odgovor na prigovor direktor Društva, koji u Društvu ima najviše kompetencije da odlučuje o rešavanju prigovora, te se u ovom kontekstu ima smatrati licem za prigovore.

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

Lice za prigovore u postupku odlučivanja o prigovoru po potrebi komunicira sa podnosiocem prigovora.

Podnosilac prigovora, na njegov zahtev, može biti obaveštavan o toku postupka po prigovoru.

Nakon provere navoda iz prigovora, odnosno ocene svih činjenica, dokaza i informacija u vezi s tim navodima lice za prigovore odlučuje o prigovoru i podnosiocu prigovora dostavlja odgovor.

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

Prigovor može biti osnovan i neosnovan.

Ako je prigovor osnovan, obavestiće se podnosilac 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 lice za prigovore oceni da je prigovor neosnovan, odgovor na prigovor obavezno sadrži informaciju korisniku usluge osiguranja na njegovo pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom Društva, može da podnese prigovor Narodnoj banci Srbije (pouka o pravnom leku).

## **Postupak i rok za odgovor na prigovor**

### **Član 7.**

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

Izuzetno, ako odgovor ne može da se dostavi u osnovnom roku iz razloga koji ne zavise od volje Društva, taj rok može se produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je Društvo dužno da pisanim putem obavesti korisnika usluge posredovanja u osiguranju, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. To obaveštenje sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u osnovnom roku, 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.

## **Evidencija prigovora i izveštavanje NBS**

### **Član 8.**

Evidencija prigovora vodi se u bazi prigovora, koja je u elektronskom obliku.

Izveštaj o primljenim prigovorima sastavlja se tromesečno i elektronski 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 prigovoru Društvu, čuvaju se pet godina od dana dostavljanja odgovora na prigovor.

## **Završne odredbe**

### **Član 9.**

Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja od strane Društva, javno se objavljuje i dostupan je korisnicima usluga posredovanja u osiguranju na zvaničnoj internet stranici društva, kao i u poslovnim prostorijama društva na adresi Kralja Petra Prvog 32/III, 11000 Beograd.

Društvo ovaj akt dostavlja Narodnoj banci Srbije i obaveštava je o svim njegovim izmenama i/ili dopunama u roku od osam dana od dana usvajanja ovog akta, odnosno njegovih izmena i/ili dopuna.

Premija Plus d.o.o. Beograd

  
Borislav Ilić, direktor

