



Na osnovu člana 15. Zakona o osiguranju („Službeni glasnik RS“, br. 139/2014 i 44/2021) i člana 23. i 37. Odluke o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 55/2015) Društvo za posredovanje u osiguranju “**Društvo za posredovanje u osiguranju GrECo International doo, Beograd (Novi Beograd)**”, Milutina Milankovića 1a, Beograd (Novi Beograd), matični broj: 20106310 (u daljem tekstu: „**Društvo**“), donosi dana 16. januara 2023. godine sledeći:

PRAVILNIK O REŠAVANJU PRIGOVORA KORISNIKA USLUGA POSREDOVANJA U OSIGURANJU

Uvodne odredbe

Član 1.

Ovim Pravilnikom o rešavanju prigovora korisnika usluga posredovanja u osiguranju (u daljem tekstu: „**Pravilnik**“) bliže se uređuje zaštita prava i interesa korisnika usluga posredovanja u osiguranju, kao i način podnošenja njihovih prigovora i postupanja po prigovoru podnetom u vezi sa obavljanjem poslova posredovanja u osiguranju.

Član 2.

Pojedini pojmovi upotrebljeni u ovom Pravilniku imaju sledeće značenje:

- Društvo -** Društvo za posredovanje u osiguranju GrECo International doo, Beograd (Novi Beograd)”, Milutina Milankovića 1a, Beograd (Novi Beograd), matični broj: 20106310;
- Podnosilac prigovora -** korisnik usluga Društva;
- Korisnik usluge -** osiguranik, ugovarač osiguranja, korisnik osiguranja i treća lica koja imaju pravo na isplatu štete po zaključenom ugovoru o osiguranju;
- Odgovorno lice -** zaposleni u Društvu koga je odlukom direktor Društva imenovao kao odgovorno lice za postupanje po prigovorima Korisnika usluge.

Pravo Korisnika usluge na prigovor

Član 3.

Prigovor Društvu, Korisnik usluge može podneti ako je nezadovoljan pružanjem usluga Društva, a naročito u vezi sa uslugom posredovanja u osiguranju.

Korisnik usluge ima pravo na prigovor u roku od šest meseci od dana kada je saznao za učinjenu povredu, odnosno u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

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

Društvo Korisniku usluge ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Ukoliko Korisnik usluge ne podnese prigovor na način i u rokovima predviđenim ovim Pravilnikom, gubi prava koja mu pripadaju po odredbama ovog akta.

Način podnošenja prigovora

Član 4.

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

Lice ovlašćeno od strane Korisnika usluga dužno je da uz prigovor dostavi i ovlašćenje, odnosno punomoćje za zastupanje.

Potpis na ovlašćenju datom licu koje nije advokat, moraju biti overeni od strane javnog beležnika.

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

- u poslovnim prostorijama ili poštom, na adresi Milutina Milankovića 1a, 11070 Novi Beograd;
- telefaksom na broj: 011/4044-141;
- elektronskom poštom (email-om) na adresu: office.rs@greco.services.

Sadržina prigovora

Član 5.

Prigovor će se smatrati urednim ukoliko sadrži sledeće podatke:

- 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 u pravnom licu ako se prigovor podnosi u ime i za račun pravnog lica;
- razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;



- datum podnošenja prigovora; i
- potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika.

Uz prigovor, podnosilac dostavlja dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora, kao i punomoćje za zastupanje ako je prigovor podneo punomoćnik.

Ukoliko podnosilac prigovora u prigovoru ne naznači sve potrebne podatke ili uz prigovor ne dostavi svu potrebnu dokumentaciju, Društvo će pozvati podnosioca da u dodatnom roku od 5 radnih dana dostavi potpune informacije. Ukoliko podnosilac prigovora ne postupi u ostavljenom roku i ne uredi prigovor, Društvo će prigovor odbaciti kao nepotpun.

Prijem prigovora

Član 6.

Zaposleni koji u poslovnoj prostoriji Društva primi pisani prigovor dužan je, da na zahtev podnosioca, izda potvrdu o prijemu prigovora sa naznakom mesta i vremena prijema, kao i imena lica koje je primilo prigovor.

Ako je Korisnik usluge prigovor podneo telefaksom ili elektronskom poštom, zaposleni Društva koji primi prigovor dužan je da u primerenom roku potvrdi prijem prigovora.

Rok za odgovor na prigovor

Član 7.

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

Kao prvi dan roka iz prethodnog stava smatra se prvi dan posle dana prijema potpunog i urednog prigovora od strane Korisnika usluga.

Ako poslednji dan roka iz prvog stava ovog člana pada na državni praznik, dane vikenda ili u neki drugi neradan dan, rok za odgovor po prigovoru ističe protekom prvog narednog radnog dana.

Izuzetno, ako odgovor ne može da se dostavi u gore navedenom roku iz razloga koji ne zavise od volje Društva, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu Društvo pismeno obaveštava Korisnika usluge u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Predmetno obaveštenje sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u inicijalnom 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.



Postupak po prigovoru

Član 8.

Prigovor obrađuje, rešava i Korisniku usluge dostavlja Odgovorno lice.

Odgovorno lice mora imati važeću dozvolu za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju.

Ukoliko je Odgovorno lice prethodno lično izvršilo uslugu posredovanja u osiguranju na koju se konkretan prigovor odnosi, ovo lice ne može obrađivati prigovor na tu uslugu. U tom slučaju, direktor Društva dužan je da imenuje drugo lice zaposleno u Društvu sa važećom dozvolom za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju, koje će obraditi, rešiti i dostaviti odgovor na prigovor Korisniku usluge.

Ovlašćeno lice u postupku odlučivanja o prigovoru po potrebi komunicira s podnosiocem prigovora radi obezbeđivanja dodatnih informacija u vezi sa prigovorom.

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

Odluka po prigovoru

Član 9.

Nakon provere navoda iz prigovora koji je blagovremen, dozvoljen i potpun, odnosno ocene svih činjenica, dokaza i informacija u vezi s tim navodima, Ovlašćeno lice odlučuje o prigovoru i podnosiocu prigovora dostavlja odgovor.

Odgovor u vezi neblagovremenih, nedozvoljenih i nepotpunih prigovora sadrži razloge iz kojih se odnosi prigovor smatra neblagovremenim, nedozvoljenim i nepotpunim i obaveštenje da se takav prigovor odbacuje.

Odgovor u odnosu na uredne prigovore sadrži izjašnjenje na navode iz prigovora, uz obrazloženje i ocenu osnovanosti prigovora.

Svaka odluka po prigovoru mora da sadrži potpis Ovlašćenog lica ili lica koje zamenjuje Ovlašćeno lice.

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 radi njihovog otklanjanja.

Ako se oceni da je prigovor neosnovan, odgovor na prigovor obavezno sadrži obrazloženje razloga zbog koji se smatra 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.

Evidencija prigovora

Član 10.

Evidencija prigovora vodi se u delovodniku Društva.

Evidencija prigovora naročito sadrži:

- 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 koje je podnelo prigovor;
- način i datum prijema prigovora;
- broj pod kojim je prigovor zaveden kod Društva;
- razloge izjavljivanja prigovora;
- podatak o ishodu odlučivanja po prigovoru; i
- datum dostavljanja odgovora na prigovor.

Ukoliko postoje prigovori, izveštaj o primljenim prigovorima sastavlja se tromesečno i dostavlja Narodnoj banci Srbije, i to najkasnije u roku od 15 dana od isteka tromesečja, a ukoliko nema primljenih prigovora, onda će se obaveštenje o tome, dostavljati Narodnoj banci Srbije, uz godišnji izveštaj Društva.

Spise predmeta formirane po prigovoru Društvu, čuvaju se pet godina od dana dostavljanja odgovora na prigovor.

Završne Odredbe

Član 11.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu u orku od 8 dana od dana objavljivanja na oglasnoj tabli Društva.

Danom stupanja na snagu ovog Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o rešavanju prigovora korisnika usluga posredovanja u osiguranju broj 1708/15-1 od 21. septembra 2015. godine.

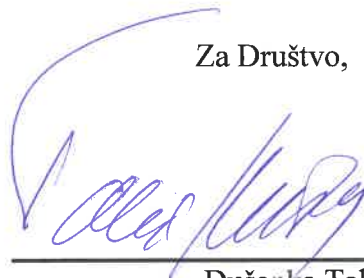
Član 12.

Informacija sa osnovnim podacima o načinu prijema prigovora, postupku odlučivanja i rokovima za odgovor, objavljuje se na zvaničnoj internet stranici Društva, kao i u pisanoj informaciji, koja se pre zaključenja ugovora o osiguranju daje ugovaraču osiguranja.

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

Beograd, 16. januar 2023. godine

Za Društvo,

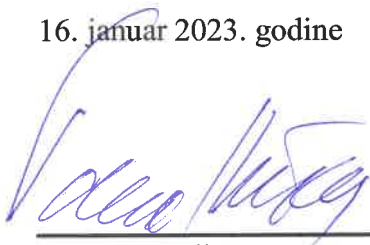


Dušanka Talić,
Direktor



Objavljeno na oglasnoj tabli Društva
dana:

16. januar 2023. godine



Dušanka Talić,
Zaposleni u Društvu odgovoran za
isticanje akata na oglasnu tablu Društva

