

Na osnovu člana 15. Zakona o osiguranju („Službeni glasnik RS“, br. 139/2014. i br. 44/2021) i tačke 13, 18 i 41 Odluke Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 87/2021, dalje u tekstu „**Odluka o postupku po prigovoru**“), Društvo za posredovanje u osiguranju VIB d.o.o. Beograd – Stari Grad, sa registrovanim sedištem na adresi Cara Uroša broj 62-64, matični broj: 21212393, PIB: 109621696 (u daljem tekstu „**Društvo**“), dana 06.04.2022. godine, usvaja sledeći

PRAVILNIK O REŠAVANJU PRIGOVORA KORISNIKA USLUGA POSREDOVANJA U OSIGURANJU (prečišćeni tekst)

OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovaj prečišćeni tekst pravilnika o rešavanju prigovora korisnika usluga posredovanja u osiguranju („**Pravilnik**“) u celosti zamenjuje pravilnik o rešavanju prigovora korisnika usluga posredovanja u osiguranju usvojen dana 06.04.2022. godine i ovim Pravilnikom vrši se usaglašavanje ranije donetog opšteg akta Društva sa važećom Odlukom o postupku po prigovoru Narodne banke Srbije koja Odluka o postupku po prigovoru je u celosti zamenila Odluku Narodne banke Srbije o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 55/2015).

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

PRAVA KORISNIKA NA PRIGOVOR

Član 2.

Prigovor Društvu korisnik usluge osiguranja može podneti ako je nezadovoljan pružanjem usluga Društva, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju.

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

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

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA

Član 3.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor lično ili preko svog zastupnika, odnosno punomoćnika. Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor isključivo u pisanoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama ili poštom, na adresu Cara Uroša broj 62-64;
- telefaksom na broj: +381 11 4046 753;
- preko internet prezentacije Društva: www.vib.rs i elektronskom poštom (e-mailom) na adresu office@vib.rs, koja je namenjena za prijem prigovora.

Ako i pored navedenog u prethodnom stavu korisnik usluge namerava da podnese prigovor u usmenoj formi Društvo je dužno da upozori korisnika usluge da nije u obavezi da postupa po usmenom prigovoru te da ga pouči o formi u kojoj prigovor treba podneti.

SADRŽINA 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.

U slučaju da se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Društva i da preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim korisnik daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na njega, a predstavljaju podatke o ličnosti u smislu zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, odnosno tajne podatke u smislu drugih zakona, odnosno propisa.

PRIJEM PRIGOVORA

Član 5.

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 osiguranja prigovor podneo preko internet prezentacije Društva ili elektronskom poštom, Društvo je dužno da elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrdi prijem prigovora.

Potvrda iz prethodnog stava ovog člana Pravilnika naročito sadrži podatke o korisniku, sadržinu prigovora, kao i datum i vreme prijema prigovora.

Prigovor se evidentira u delovodniku, u trenutku prijema od strane Društva.

ROK ZA ODGOVOR NA PRIGOVOR

Član 6.

Društvo je dužno da podnosiocu prigovora odgovori pisanim putem najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Kao prvi dan roka iz prethodnog stava smatra se prvi dan posle dana prijema validnog prigovora od strane korisnika usluga u skladu sa ovim pravilnikom i zakonom.

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

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 najviše 15 dana, o čemu Društvo pisanim putem obaveštava korisnika usluge osiguranja 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.

POSTUPAK ODLUČIVANJA PO PRIGOVORU

Član 7.

Prigovor obrađuje, rešava i korisniku usluge dostavlja odgovor na prigovor lice imenovano rešenjem direktora Društva. Ovo lice mora imati važeću dozvolu za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju.

Ukoliko je lice imenovano rešenjem direktora iz prethodnog stava prethodno 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 adekvatnim kvalifikacijama, koje će obraditi, rešiti i dostaviti odgovor na prigovor korisniku usluge.

Ovlašćeno lice Društva 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.

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

Društvo odgovor na prigovor dostavlja u pisanoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrde datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina – ako je korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije Društva, elektronskom poštom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku, ili ako se korisnik sa ovakvim načinom dostavljanja izričito saglasio u elektronskom obliku.

Društvo može odgovor na prigovor da dostavi poštom i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a korisnik nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument. Takav elektronski dokument treba da sadrži kvalifikovani elektronski potpis ovlašćenog lica Društva ili kvalifikovani elektronski pečat u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

Odgovor Društva treba da bude potpun, nedvosmislen i razumljiv za korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

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.

Prigovor može biti osnovan i neosnovan.

Ako je prigovor osnovan, obavestiće se podnosilac prigovora o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uloženi 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 o razlozima zbog kojih je zaključeno da je prigovor neosnovan.

ZAŠTITA PRAVA I INTERESA PRED NARODNOM BANKOM SRBIJE

Član 8.

Društvo je dužno da u odgovoru ukaže korisniku na njegovo pravo da Narodnoj banci Srbije podnese prigovor, odnosno predlog za posredovanje u skladu sa Odlukom.

Narodna banka Srbije posreduje u rešavanju odštetnog zahteva radi sprečavanja nastanka spora iz osnova osiguranja i postupa po prigovoru korisnika u vezi sa postupanjem društva za osiguranje, društva za posredovanje u osiguranju, društva za zastupanje u osiguranju, fizičkog lica – preduzetnika koji je zastupnik u osiguranju, kao i banke, davaoca finansijskog lizinga ili javnog poštanskog operatora koji obavljaju poslove zastupanja u osiguranju na osnovu prethodne saglasnosti Narodne banke Srbije u skladu sa zakonom.

Posredovanje Narodne banke Srbije i postupak nakon podnošenja prigovora i/ili zahteva za posredovanje detaljno su objašnjeni u Odluci i korisnik usluga se o navedenom može informisati pristupom na sledeću adresu: https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/propisi/propisizk/postupak_prigovor_osiguranje_2021.pdf

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik ne može podneti prigovor Narodnoj banci Srbije osim u slučaju da je taj postupak okončan obustavom ili odustankom.

Svaka strana može odustati od daljeg učešća u postupku posredovanja u bilo kojoj fazi tog postupka.

EVIDENCIJA PRIGOVORA

Član 9.

Evidencija prigovora vodi se u delovodniku Društva.

Društvo je dužno da sastavi izveštaj o primljenim prigovorima i da ga, u skladu sa uputstvom kojim se uređuje elektronsko dostavljanje podataka Narodnoj banci Srbije, elektronskim putem dostavi Narodnoj banci Srbije, i to najkasnije u roku od 15 dana od dana isteka odgovarajućeg tromesečja.

Spisi predmeta formirani po prigovoru upućenom Društvu čuvaju se pet godina od dana dostavljanja odgovora na prigovor.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 10.


Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i njegovim stupanjem na snagu prestaje da proizvodi pravno dejstvo pravilnik o rešavanju prigovora koji je Društvo usvojilo dana 06.04.2022. godine.

Član 11.


Ovaj Pravilnik, informacija sa osnovnim podacima o načinu prijema prigovora, postupku odlučivanja i rokovima za odgovor, kao i formular/obrazac za podnošenje prigovora 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.

U Beogradu, dana 06.04.2022. godine


Dejan Papuga, direktor




Predrag Tomić, direktor