

На основу члана 15. Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014), тач. 12. и 23. Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања („Службени гласник РС“, бр. 55/2015) и члана 200. Закона о привредним друштвима („Службени гласник РС“, бр. 36/2011, 99/2011, 83/2014 - др. закон и 5/2015) и члана 15. оснивачког акта Друштва за посредовање у осигурању „ EL-COM“, скупштина Друштва доноси :

**ПРАВИЛНИК
О ПОСТУПАЊУ У СЛУЧАЈУ ПРИГОВОРА
КОРИСНИКА УСЛУГА ПОСРЕДОВАЊА У ОСИГУРАЊУ**

Општи део

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

Приговор друштву корисник услуге осигурања може поднети ако је незадовољан пружањем услуга друштва, а нарочито у вези са уговором о осигурању.

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.

Информација са основним подацима о начину подношења приговора, обавезном садржају приговора, и роковима за одговор, објављује се на званичној интернет страници друштва, као и у писаној информацији, која се пре закључења уговора о осигурању даје уговарачу осигурања.

Подношење приговора друштву

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

Корисник услуге осигурања може поднети приговор:

- у писаној форми у пословним просторијама Друштва или поштом, на адресу Аугуста Цесарца бр. 18, 21000 Нови Сад, први спрат, канцеларија бр. 111,
- телефаксом на број: 021/4721-022,
- преко интернет презентације друштва: www.el-com.co.rs,
- електронском поштом (email-om) на адресу el-com@neobee.net), која је намењена за пријем приговора.

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.

Пријем приговора

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.

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

Поступак одлучивања по приговору

- Приговор обрађује, решава и кориснику услуге доставља одговор на приговор, лице именовано решењем директора друштва (у даљем тексту: надлежно лице). Ово лице мора имати овлашћење НБС за обављање послова посредовања у осигурању.
- Надлежно 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.
- Ако друштво утврди да није надлежно за решавање приговора, упутиће подносиоца приговора на надлежно лице, ако се оно може утврдити.
- 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 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

- 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. То 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.

Евиденција приговора и извештавање НБС

- Евиденција приговора води се у електронској бази друштва/деловоднику друштва/књизи пријема поште.
- Извештај о примљеним приговорима саставља се тромесечно и доставља се Народној банци Србије, и то најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја, у складу са упутством Народне банке Србије.
- Списе предмета формиране по приговору друштву, чувају се пет година од дана достављања одговора на приговор.

Завршне одредбе

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у Друштву.

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

У Новим Саду , дана 15.09.2015.године

Друштво за посредовање у осигурању
„ EL-COM „ д.о.о, Нови Сад

Александар Ждеро, члан Скупштине