

На основу члана 15. Закона о осигурању „Службени гласник РС“, бр. 139/2014. и члана 23. и 37. Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања „Службени гласник РС“, бр. 55/2015 друштво за посредовање у осигурању ЗД МЕДИАТОР доо из Београда, ул.Прерадовићева 9б (у даљем тексту: Друштво) 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.

### **Подношење приговора друштву**

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 ул.Прерадовићева 9б Београд;
- преко интернет презентације друштва
- електронском поштом (email-om) на адресу office @3dmediator.com, 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, 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. Ово лице 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 преузима обавезу да обради приговор, реши га и кориснику услуге достави одговор на приговор.
- 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.
- 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 Народне банке Србије**

- Евиденција приговора води се у електронској бази друштва
- 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 пет година од дана достављања одговора на приговор.

### **Завршне одредбе**

Овај правилник ступа на снагу даном доношења од стране Друштва.

Информација са основним подацима о начину пријема приговора, поступку одлучивања 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.

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

У Београду, дана 14.09.2015. год.

“ЗД МЕДИАТОР“ доо  
*Друштво за посредовање у осигурању*  
директор  
*Златомир Драгошан*