

На основу члана 15. Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014.) (у даљем тексту: Закон) и члана 23. и 37. Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања („Службени гласник РС“, бр. 55/2015), директор Друштва за посредовање у осигурању „Авакум инвест“ д.о.о. Београд (у даљем тексту: Друштво), дана 01.08.2016.г. доноси:

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

### **Општи део**

#### **Члан 1.**

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**

#### **Члан 2.**

Приговор Друштву корисник услуге осигурања може поднети ако је незадовољан пружањем услуга Друштва, а нарочито у вези са уговором о осигурању у вези са чијим закључењем је Друштво пружало услуге посредовања.

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**

#### **Члан 3.**

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: „Авакум инвест“ д.о.о., Владимира Поповића 38-40, 11070 Београд;
- телефаксом на број: +381.11.715.6900
- преко интернет презентације друштва: [www.avakum.rs](http://www.avakum.rs)
- електронском поштом (емаил-ом) на адресу [office@avakum.rs](mailto:office@avakum.rs), 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**

### **Члан 4.**

Запослени који у пословној просторији Друштва прими писани приговор дужан је да, на захтев подносиоца, изда потврду о пријему приговора с' значком 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 службеној бази у тренутку пријема од стране Друштва.

## **Поступак одлучивања по приговору**

### **Члан 5.**

Приговор обрађује, решава и кориснику услуге доставља одговор на приговор, лице именовано одлуком директора Друштва. Ово лице мора имати важећу дозволу за обављање послова посредовања у осигурању.

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

### Члан 6.

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.

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

### Члан 7.

Евиденција приговора води се у електронској бази Друштва.

Извештај о приговорима, без обзира да ли их има или нема, саставља се тромесечно и доставља Народној банци Србије, и то најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја.

Списе предмета формиране по приговору Друштву, чувају се пет година од дана достављања одговора на приговор.

## Завршне одредбе

### Члан 8.

Овај правилник ступа на снагу даном доношења од стране друштва.

Овај правилник и информација са основним подацима о начину пријема приговора, поступку одлучивања и роковима за одговор, објављује се на званичној интернет страници Друштва.

Друштво доставља овај Правилник Народној банци Србије и обавештава је о свим његовим изменама и/или допунама, у року од 8 (осам) дана од дана усвајања његових измена и/или допуна.



ДИРЕКТОР ДРУШТВА

Еди Бионда