

На основании Закона о страховании («Служебный вестник РС» № 139/14), Решения Народного Банка Сербии о порядке защиты прав и интересов пользователей услуг страхования («Служебный вестник РС» № 55/2015), в соответствии с Положением о порядке защиты прав и интересов пользователей услуг страхования, «СОГАЗ» адо Нови Сад, Народного фронта 12, Нови Сад (далее в тексте «страховое Общество») объявляет следующую информацию:

## ИНФОРМАЦИЯ

о порядке подачи жалобы страховому Обществу

Пользователь услуг страхования может подать Жалобу страховому Обществу в связи с нарушением прав и интересов в результате его деятельности, а именно в результате действий страхового Общества или лица, которое выполняет агентские функции для общества, как и решением страхового Общества в отношении договора страхования или его выполнения.

Жалоба страховому Обществу в письменной форме может быть подана:

- в офисах страхового Общества, а также в любых других офисных помещениях, в которых страховое Общество предлагает Пользователям услуги по страхованию, или
- почтой на адрес:  
**СОГАЗ адо Нови Сад**  
Народного фронта 12, 21000 Нови Сад, или
- телефаксом на номер:  
+381 21 481 1362 или
- электронной почтой на адрес [prigovori@sogaz.co.rs](mailto:prigovori@sogaz.co.rs)

Жалоба страховому Обществу подается в произвольной форме, и должна содержать следующие данные и документацию:

- имя, фамилию и адрес подающего жалобу, если это физическое лицо, или название и местонахождение юридического лица, имя и фамилию законного представителя юридического лица, если жалоба подается от имени юридического лица;
- причины жалобы и требования заявителя;
- доказательств, подтверждающие обвинения, изложенные в жалобе;
- дата подачи жалобы;
- подпись подающего жалобу, или его представителя, кроме случая, когда жалоба подается в электронном виде;
- доверенность, если жалобу подает представитель.

Страховое Общество обязано, по его просьбе заявителя, информировать его о ходе процедуры работы с жалобой.

Если Пользователь услуг страхования намерен подать жалобу в устной форме, страховое Общество обязано предупредить его, что оно не обязано рассматривать устную жалобу, и объяснить ему, каким образом жалоба может быть подана. В случае подачи письменной жалобы, страховое Общество, по просьбе Пользователя страховых услуг, выдает подтверждение о получении жалобы, с указанием места и времени получения, а также сотрудника Общества, который данную жалобу получил.

Страховое общество должно ответить на поданную жалобу не позднее 15 дней с момента ее получения. Если страховое Общество оценит жалобу обоснованной, должно уведомить заявителя о том, устранены ли причины жалобы, или о максимальном сроке для их устранения, а также о мерах, которые необходимо предпринять для их устранения.

В исключительных случаях, когда страховое Общество не может предоставить ответ в течение срока, указанного в предыдущем пункте, по причинам, не зависящим от его воли, указанный срок может быть продлен максимально на 15 дней, о чем страховое Общество должно в письменной форме уведомить Пользователя услуг страхования в течение 15 дней с момента получения жалобы. Уведомление должно содержать причины, по которым невозможно предоставить ответ в срок, и срок, а также максимальный срок, в течение которого ответ будет предоставлен.

Страховое Общество не будет возмещать Пользователю страховых услуг расходы или какие-либо другие сборы за процедуру работы с жалобой.

В случае несогласия с ответом на жалобу, или если ответ не представлен в течение срока, указанного в настоящем Уведомлении, Пользователь услуг страхования может в письменной форме, перед началом судопроизводства, направить в Народный банк Сербии (далее: НБС) предложение о посредничестве или подать жалобу на работу страхового Общества:

- электронной почтой на адрес: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs) или
- по адресу:

**НАРОДНЫЙ БАНК СЕРБИИ**

**Центры за защиту и образование пользователей финансовых услуг**

Кралея Петра 12, 11000 Белград, или

Неманина 17, 11000 Белград

Срок для подачи жалобы в НБС составляет шесть месяцев с даты получения ответа от страхового Общества, или по истечении срока для предоставления ответа. Вместе с жалобой на работу страхового Общества, Пользователь услуг страхования предоставляет в НБС жалобу, которая была направлена в страховое Общество, ответ Общества (если ответ был дан) и документацию, на основании которой можно оценить обвинения, указанные в жалобе в Народный банк Сербии.

С уважением,

**СОГАЗ адо НОВИ САД**