

На основу Закона о осигурању ("Службени гласник РС", број 139/14), Одлуке Народне Банке Србије о начину заштите права и интереса корисника услуге осигурања ("Службени гласник РС", број 55/2015), а у складу са Правилником о начину заштите права и интереса корисника услуге осигурања, СОГАЗ адо Нови Сад, Народног фронта 12, Нови Сад (у даљем тексту Друштво за осигурање) објављује следећу:

ИНФОРМАЦИЈА

о начину подношења приговора Друштву за осигурање

Корисник услуга осигурања може поднети Приговор Друштву за осигурање због повреде права или интереса у вези с његовим радом, а нарочито у вези са поступањем Друштва за осигурање или лица које за друштво обавља послове заступања у осигурању, односно одлучивањем Друштва за осигурање у вези са уговором о осигурању или његовим извршавањем.

Приговор Друштву за осигурање у писменој форми може се поднети:

- у пословним просторијама Друштва за осигурање, као и у свакој другој пословној просторији у којој Друштво за осигурање нуди Корисницима услуге осигурања или
- поштом на адресу:
СОГАЗ адо Нови Сад
Народног фронта 12, 21000 Нови Сад или
- телефаксом на број:
+381 21 481 1362 или
- електронском поштом на адресу prigovori@sogaz.co.rs

Приговор Друштву за осигурање се подноси у слободној форми, а мора да 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.

Друштво за осигурање је дужно да подносиоца приговора, на његов захтев, обавести о току поступка по приговору.

Ако Корисник услуге осигурања намерава да поднесе приговор усмено, Друштво за осигурање је дужно да га упозори да оно није обавезно да разматра усмени приговор, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети. Друштво за осигурање је дужно да у случају подношења писаног приговора, на захтев Корисника услуга осигурања изда потврду о пријему приговора, с назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог код Друштва за осигурање које је приговор примило.

Друштво за осигурање је дужно да подносиоцу приговора писмено одговори најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. Ако Друштво за осигурање приговор оцени као основан, обавестиће подносиоца 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.

Изузетно у случају да Друштво за осигурање не може да достави одговор у року наведеном у претходном ставу, из разлога који не зависе од његове воље, наведени рок се може продужити за највише 15 дана, о чему је Друштво за осигурање дужно да писмено обавести Корисника услуге осигурања у року од 15 дана од дана пријема приговора. Обавештење мора да садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у року, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

Друштво за осигурање Кориснику услуге осигурања неће наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Ако је незадовољан одговором на приговор или му тај одговор није достављен у предвиђеном року наведеном у овом Обавештењу, Корисник услуге осигурања може у писаној форми, пре покретања судског спора, Народној банци Србије (у даљем тексту НБС) поднети предлог за посредовање или приговор на рад Друштва за осигурање:

- електронском поштом на адресу: zastita.korisnika@nbs.rs или
- на поштанску адресу:
НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ
Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга
Краља Петра 12, 11000 Београд, или
Немањина 17, 11000 Београд

Рок за подношење приговора НБС је шест месеци од дана пријема одговора Друштва за осигурање или протекла рока за достављање одговора. Корисник услуге осигурања, уз приговор на рад Друштва за осигурања, НБС доставља приговор који је доставио Друштви за осигурање, његов одговор (ако га је давалац доставио) и документацију на основу које се наводи из приговора Народној банци Србије могу ценити.

С' поштовањем,

СОГАЗ адо НОВИ САД