

Децембар 2021.године

На основу Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014 и 44/2021), Одлуке о поступку по приговору корисника услуге осигурања („Службени гласник РС“, бр. 87/2021), а у складу са Правилником о поступку по приговору корисника услуге осигурања, СОГАЗ адо Нови Сад, Народног фронта 12, Нови Сад (у даљем тексту Друштво за осигурање) објављује:

ОБАВЕШТЕЊЕ

о начину подношења приговора Друштву за осигурање

Осигураник, уговарач осигурања, корисник осигурања и треће оштећено лице (у даљем тексту Корисник) има право на приговор и заштиту својих права и интереса код Друштва за осигурање.

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 услуге Корисницима или
- поштом на адресу:
СОГАЗ адо Нови Сад
Народног фронта 12, 21000 Нови Сад или
- преко интернет презентације Друштва за осигурање <http://www.sogaz.co.rs/> или
- електронском поштом (имејлом) на адресу prigovori@sogaz.co.rs

Приговор Друштву за осигурање се подноси у слободној форми, а мора да садржи следеће податке и документацију:

- 1) име, презиме и адресу Корисника 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 Корисника - правног лица;
- 2) разлоге за приговор и захтеве Корисника;
- 3) доказе којима се поткрепљују наводи из приговора;
- 4) датум подношења приговора;
- 5) потпис подносиоца приговора, односно његовог заступника или пуномоћника, осим у случају да се приговор подноси у електронској форми;
- 6) ако приговор подноси пуномоћник, пуномоћје којим Корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад тачно одређеног друштва за осигурање и да предузима радње у поступку по том приговору и којим Корисник даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на њега, а представљају податке о личности у смислу закона којим се уређује заштита података о личности, односно тајне податке у смислу других закона, односно прописа.

Ако Корисник 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.

У случају подношења писаног приговора у било којој пословној просторији у којој Друштво за осигурање нуди услуге Корисницима, Друштво за осигурање дужно да изда потврду о пријему, с назнаком места, времена пријема и лица запосленог код Друштва за осигурање које је приговор примило.

Друштво за осигурање је дужно да размотри приговор и да Кориснику достави одговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Изузетно у случају да Друштво за осигурање не може да достави одговор у претходном наведеном року, 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 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.

Одговор на приговор доставља се у писменој форми, поштом или у облику одштампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру).

Ако је одговор на приговор достављен Кориснику у облику одштампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру) након пријема таквог документа Корисник има право да захтева да му се достави оригинални примерак или оверена копија електронског документа у смислу закона којим се уређује електронски документ.

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.

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:

- у писменој форми подноси се на адресу:
Народна банка Србије
Сектор за заштиту корисника финансијских услуга
Поштански фах 712, 11000 Београд или
- преко интернет презентације: <https://nbs.rs/>

Корисник, уз приговор на рад Друштва за осигурања, НБС доставља приговор који је доставио Друштву за осигурање, његов одговор (ако га је Друштво за осигурање доставило) и документацију на основу које се наводи из приговора НБС могу ценити.

Корисник може поднети приговор НБС у року од шест месеци од дана пријема одговора даваоца услуге осигурања или протеча рока за његово достављање.

С' поштовањем,

СОГАЗ адо НОВИ САД