

Na osnovu člana 15. Zakona o osiguranju („Službeni glasnik RS“, br. 139/2014) i člana 23. i 37. Odluke o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja („Službeni glasnik RS“, br. 55/2015), direktor Društva za posredovanje u osiguranju WILLIS TOWERS WATSON d.o.o. Beograd, Bulevar Mihajla Pupina 115v, matični broj 20751223 (u daljem tekstu „Društvo“) dana 23.8.2021. godine donosi

PRAVILNIK O POSTUPANJU U SLUČAJU PRIGOVORA KORISNIKA USLUGA POSREDOVANJA U OSIGURANJU

Opšti deo

Član 1.

Ovim pravilnikom bliže se uređuje zaštita prava i interesa korisnika usluga posredovanja u osiguranju, kao i način podnošenja prigovora korisnika usluga osiguranja i postupanja po prigovoru podnetom u vezi sa obavljanjem poslova posredovanja u osiguranju.

Pravo na prigovor

Član 2.

Korisnik usluge posredovanja u osiguranju može podneti prigovor Društvu ako je nezadovoljan pružanjem usluga Društva, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju.

Informacija sa osnovnim podacima o načinu prijema prigovora, postupku odlučivanja i rokovima za odgovor, objavljuje se na zvaničnoj internet stranici Društva, kao i u pisanoj informaciji, koja se pre zaključenja ugovora o osiguranju daje ugovaraču osiguranja.

Član 3.

Društvo korisniku usluge osiguranja ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Prigovorom se ne smatra podnošenje odštetnog zahteva ili zahteva za pružanje određenih informacija i objašnjenja.

Podnošenje prigovora društvu

Član 4.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor lično ili preko svog zastupnika,

Bulevar Mihajla Pupina 115v
11070 Beograd
Srbija

T +381 11 655 81 00
E WTW-RS.Office@willistowerswatson.com
W willistowerswatson.com

Društvo za posredovanje u osiguranju Willis Towers Watson d.o.o. Beograd. Matični broj 20751223. PIB 107182303. Tekući račun 325-9500500122375-22. Dozvola za obavljanje delatnosti posredovanja u osiguranju broj 3101 od 28.4.2016. Poslovanje Willis Towers Watson je pod kontrolom Narodne banke Srbije.

odnosno punomoćnika.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor isključivo u pisanoj formi i to:

- u poslovnim prostorijama sedišta Društva ili na bilo kojem od prodajnih mesta društva;
- poštom na adresu sedišta Društva u Beogradu, Bulevar Mihajla Pupina 115v;
- preko internet prezentacije društva: www.willistowerswatson.com/sr-SR;
- elektronskom poštom na adresu WTW-RS.Prigovori@willistowerswatson.com, a koja je namenjena za prijem prigovora.

Član 5.

Prigovor treba da sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- ime, prezime i adresu podnosioca prigovora ako je reč o fizičkom licu, odnosno poslovno ime i sedište pravnog lica i ime i prezime zakonskog zastupnika pravnog lica, odnosno ovlašćenog lica ako se prigovor podnosi u ime i za račun pravnog lica;
- razloge za prigovor i zahteve njegovog podnosioca;
- dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- datum podnošenja prigovora;
- potpis podnosioca prigovora, odnosno njegovog zastupnika ili punomoćnika, osim u slučaju da se prigovor podnosi u elektronskoj formi;
- punomoćje za zastupanje, ako je prigovor podneo punomoćnik.

Prijem prigovora

Član 6.

Zaposleni koji u poslovnoj prostoriji društva primi pisani prigovor dužan je, da na zahtev podnosioca, izda potvrdu o prijemu prigovora. Potvrda o prijemu prigovora mora sadržati informaciju o mestu, datumu i vremenu prijema, kao i ime lica koje je primilo prigovor, odnosno izdalo potvrdu o prijemu.

Ako je korisnik usluge osiguranja prigovor podneo preko internet prezentacije društva ili elektronskom poštom, odmah se potvrđuje prijem prigovora slanjem automatske elektronske poruke o prijemu.

Primljeni prigovor se evidentira u elektronskoj evidenciji prigovora, u trenutku prijema od strane Društva. Zaposleni koji je primio prigovor dužan je da odmah po prijemu prigovora, a najkasnije narednog radnog dana u elektronsku evidenciju unese podatke o prigovoru, a sam prigovor prosledi licu koje obrađuje prigovor. Prigovori primljeni putem internet prezentacije Društva ili putem elektronske pošte, automatski se prosleđuju na adresu elektronske pošte lica koje obrađuje prigovor.

Postupak odlučivanja po prigovoru

Član 7.

Prigovor obrađuje, rešava i korisniku usluge dostavlja odgovor na prigovor, lice imenovano rešenjem direktora Društva. Ovo lice mora imati važeću dozvolu za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju.

Ukoliko je lice imenovano rešenjem direktora Društva iz prethodnog stava prethodno izvršilo uslugu posredovanja u osiguranju na koju se konkretan prigovor odnosi, ovo lice ne može obrađivati prigovor na tu uslugu. U tom slučaju, direktor Društva dužan je da imenuje drugo lice zaposleno u Društvu sa adekvatnim kvalifikacijama koje će obraditi, rešiti i dostaviti odgovor na prigovor korisniku usluge.

Član 8.

U postupku odlučivanja o prigovoru lice imenovano rešenjem direktora Društva po potrebi komunicira s podnosiocem prigovora, radi obezbeđivanja dodatnih informacija u vezi sa prigovorom.

Podnosilac prigovora, na njegov zahtev, mora biti obaveštavan o toku postupka po prigovoru. Lice imenovano rešenjem direktora Društva iz člana 7. obavezno je, da na zahtev podnosioca prigovora, obavesti podnosioca o toku postupka i očekivanom vremenu rešavanja prigovora najkasnije u roku od dva radna dana od dana prijema zahteva za obaveštenja o toku postupka. Ovo obaveštenje može se komunicirati putem pošte, elektronske pošte ili telefonom, u skladu sa zahtevom podnosioca prigovora.

Član 9.

Nakon provere navoda iz prigovora, odnosno ocene svih činjenica, dokaza i informacija u vezi s tim navodima kojima raspolaže, nadležno lice u društvu odlučuje o prigovoru i podnosiocu prigovora dostavlja odgovor.

Odgovor na prigovor obavezno sadrži izjašnjenje na navode iz prigovora, uz obrazloženje, ocenu osnovanosti prigovora, potpis lica koje je odlučivalo po prigovoru i potpis ovlašćenog lica Društva.

Odgovor na prigovor obavezno sadrži informaciju korisniku usluge osiguranja na njegovo pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom društva, može da podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

Član 10.

Prigovor može biti osnovan i neosnovan.

Ako je prigovor osnovan, obavestiće se podnosilac prigovora o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Ako se oceni da je prigovor neosnovan, odgovor na prigovor obavezno sadrži obrazloženje zašto je zaključeno da je prigovor neosnovan.

Rokovi i način slanja odgovora na prigovor

Član 11.

Društvo odgovora podnosiocu prigovora u pisanoj formi najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako odgovor na prigovor ne može da se dostavi u osnovnom roku iz razloga koji ne zavise od volje Društva, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu Društvo u pisanoj formi obaveštava korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ovo obaveštenje obavezno sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u osnovnom roku, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor na prigovor šalje se preporučenom poštom na adresu podnosioca prigovora.

Ako je prigovor dostavljen elektronskom poštom ili podnosilac prigovora zahteva da mu se elektronskom poštom dostavi odgovor, odgovor se može poslati u elektronskom obliku, potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

Evidencija prigovora i izveštavanje NBS

Član 12.

Evidencija prigovora vodi se u elektronskoj evidenciji prigovora. Društvo kvartalno dostavlja Narodnoj banci Srbije izveštaj o primljenim prigovorima u elektronskoj formi u skladu sa Odlukom o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja.

Društvo dostavlja ovaj akt Narodnoj banci Srbije i obaveštava je o svim njegovim izmenama i/ili dopunama, u roku od osam dana od dana usvajanja njegovih izmena i/ili dopuna.

Završne odredbe

Član 12.

Ovaj pravilnik proizvodi pravno dejstvo danom usvajanja, a usvajanjem ovog pravilnika stavlja se van snage Pravilnik o postupanju u slučaju prigovora korisnika usluga posredovanja u osiguranju od 13.12.2016. godine.

Radisav Osmajlić, direktor