



Na osnovu tačke 3. Odluke o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja (Sl. glasnik RS broj: 55/2015) u vezi sa članom 82. stav 1. tačka 9. Zakona o osiguranju (Sl. glasnik RS broj 139/2014) UNIQA neživotno osiguranje a.d.o. Beograd, Milutina Milankovića 134 g 11070 Novi Beograd, matični broj društva: 20289414, PIB: 104990662, objavljuje

## OBAVEŠTENJE

### o načinu podnošenja prigovora društvu za osiguranje, obaveznom sadržaju prigovora i rokovima za dostavljanje odgovora na prigovor

PRIGOVOR je pritužba na rad društva za osiguranje, odnosno davaoca usluge osiguranja<sup>1</sup> podneta Društvu u pisanoj formi od strane nezadovoljnog korisnika usluge osiguranja<sup>2</sup> a naročito u vezi sa:

- postupanjem društva za osiguranje, odnosno lica koje za to društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju;
- odlučivanjem društva za osiguranje u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem.

Društvo nije dužno da razmatra usmeni prigovor, ali je dužno da u tom slučaju podnosioca prigovora upozori i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Podnošenje odštetnog zahteva ili zahteva za pružanje određenih informacija i objašnjenja ne smatra se prigovorom.

### I Način podnošenja prigovora

Korisnik usluge osiguranja prigovor Društvu može podneti lično ili preko punomoćnika, na sledeće načine:

- putem obične i/ili preporučene poštanske pošiljke ili brzom poštom
- direktnom (ličnom) predajom u poslovnim prostorijama svih davalaca usluga osiguranja
- putem elektronske pošte na e-mail adresu namenjenu za prijem prigovora: prigovori.nezivot@uniqa.rs
- putem telefaksa: +381 11 20 24 131
- putem internet prezentacije Društva – slanjem popunjenog obrasca sa internet prezentacije na e-mail adresu za prigovore: prigovori.nezivot@uniqa.rs
- putem onlajn aplikacije za prijavu prigovora koja je dostupna na veb sajtu Društva.

Po prijemu prigovora u pisanoj formi Društvo podnosiocu prigovora izdaje potvrdu o prijemu prigovora, odnosno potvrđuje prijem prigovora, dok u slučaju prigovora koji je podnet putem elektronske pošte, odnosno putem internet prezentacije Društva, podnosilac prigovora automatski dobija potvrdu o prijemu prigovora u vidu generisane e-mail poruke.

<sup>1</sup>Davalac usluge osiguranja: društvo za osiguranje, društvo za posredovanje u osiguranju, društvo za zastupanje u osiguranju, fizičko lice - preduzetnik koji je zastupnik u osiguranju, kao i banka, davalac finansijskog lizinga i javni poštanski operator koji obavljaju poslove zastupanja u osiguranju na osnovu prethodne saglasnosti Narodne banke Srbije.

<sup>2</sup>Korisnik usluge osiguranja: osiguranik, ugovarač osiguranja, korisnik osiguranja i treća oštećena lica.

## II Obavezan sadržaj prigovora

Prigovor obavezno 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.

Zaposleni koji je doneo prvostepenu odluku u ime davaoca usluge osiguranja u slučajevima u kojima je korisnik usluge osiguranja podneo prigovor, ne može postupati po podnetom prigovoru, niti prigovor može zaprimiti lice na čiji rad i postupanje je uložen prigovor.

## III Rok za odgovor na prigovor

Društvo je dužno da podnosiocu prigovora pismeno odgovori najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Društvo nije u mogućnosti da dostavi odgovor u roku od 15 dana iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je Društvo dužno da u pisanoj formi obavesti korisnika usluge osiguranja, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, te navede razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku od 15 dana, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor (odluka po prigovoru) sadrži izjašnjenje na navode iz prigovora, uz obrazloženje, ocenu osnovanosti prigovora i potpis ovlašćenog lica.

Ako Društvo prigovor oceni kao osnovan, obavestiće podnosioca 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 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.

Društvo je dužno da u odgovoru na prigovor ukaže korisniku usluge osiguranja na njegovo pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom društva, podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

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

Društvo je dužno da u postupku odlučivanja o prigovoru komunicira s podnosiocem prigovora na jednostavan i razumljiv način.

Saglasno ugovorima o zastupanju u osiguranju Društvo rešava i prigovore koji su podneti na rad zastupnika u osiguranju.