



OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA, POSTUPANJU PO PODNETOM PRIGOVORU I O DALJOJ ZAŠTITI PRAVA I INTERESA KORISNIKA USLUGA OSIGURANJA

Ugovarač osiguranja, korisnik osiguranja i treća oštećena lica (u daljem tekstu: korisnik usluge osiguranja) može podneti prigovor Osiguravaču u vezi sa:

- postupanjem Osiguravača, odnosno lica koje za osiguravača obavlja poslove zastupanja u osiguranju,
- odlučivanjem Osiguravača u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem.

Podnošenje odštetnog zahteva, odnosno zahteva iz osnova osiguranja ne smatra se prigovorom.

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama ili preko internet prezentacije Osiguravača (www.ams.co.rs), poštom, telefaksom ili elektronskom poštom (e-mail-om) na adresu koja je namenjena za prijem prigovora:

Akcionarsko društvo za osiguranje „AMS Osiguranje“ a.d.o.

Beograd, Ruzveltova br. 16

Tel. + 381 11 30 84 900

Fax. + 381 11 30 84 902

E – mail: prigovori@ams.co.rs

Društvo za osiguranje dužno je da pismeni prigovor primi u bilo kojoj svojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge korisnicima i da korisniku izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod društva za osiguranje koje je prigovor primilo.

Ako korisnik namerava da podnese prigovor usmeno, društvo za osiguranje dužno je da ga upozori da ono nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Prigovor 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.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog društva za osiguranje i da preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim korisnik daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na njega, a predstavljaju podatke o ličnosti u smislu zakona kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti, odnosno tajne podatke u smislu drugih zakona, odnosno propisa.

Osiguravač će podnosiocu prigovora pismeno odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, uz obrazloženje i ocenu osnovanosti prigovora, a u slučaju pozitivne odluke i obaveštenje o roku u kome će se otkloniti razlozi zbog kojih je prigovor uložen i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje. Izuzetno, ako Osiguravač ne može da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, o čemu će Osiguravač pismeno obavesti korisnika usluge osiguranja u roku od 15 dana od dana prijema prigovora navodeći razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u predviđenom roku kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen. Odgovor društva za osiguranje treba da bude potpun, nedvosmislen i razumljiv za korisnika, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ukoliko korisnik nije zadovoljan odlukom po prigovoru, ili ako odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da u roku od šest meseci od dana prijema odluke po prigovoru/proteka roka propisanog za donošenje odluke po prigovoru, podnese prigovor ili predlog za posredovanje Narodnoj banci Srbije i to preko internet prezentacije Narodne banke Srbije (www.nbs.rs) ili putem pošte na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd.

Osiguravač ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.