

На основу члана 15. став 4. Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014) и члана 15. став 1. Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015 и 40/2015 – одлука УС), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У О НАЧИНУ ЗАШТИТЕ ПРАВА И ИНТЕРЕСА КОРИСНИКА УСЛУГА ОСИГУРАЊА

Уводне одредбе

1. Овом одлуком ближе се уређују начин заштите права и интереса осигураника, уговарача осигурања, корисника осигурања и трећих оштећених лица (у даљем тексту: корисник услуге осигурања), као и начин посредовања у решавању одштетних захтева, подношења приговора корисника услуге осигурања и поступања по том приговору.

2. Друштво за осигурање, друштво за посредовање у осигурању, друштво за заступање у осигурању, физичко лице – предузетник који је заступник у осигурању, као и банка, давалац финансијског лизинга и јавни поштански оператор који обављају послове заступања у осигурању на основу претходне сагласности Народне банке Србије у складу са законом – дужни су да обезбеде право на информисаност и заштиту права и интереса корисника услуге осигурања, у складу са Законом о осигурању (у даљем тексту: Закон) и овом одлуком.

Поступање друштва за осигурање у вези са заштитом корисника услуге осигурања

3. Друштво за осигурање је дужно да у писменој информацији коју пре закључења уговора о осигурању даје уговарачу осигурања, као и на својој интернет презентацији, наведе податке о начину подношења приговора друштву за осигурање, обавезном садржају тог приговора и року за достављање одговора на наводе из тог приговора.

4. Ако друштво за осигурање одлучује о захтеву из основа осигурања који је поднео корисник услуге осигурања, одлука донета у поступку по том захтеву мора да садржи поуку о праву на приговор.

5. Поступање по приговору и одлучивање о њему морају се заснивати на начелу једнакости, савесности и ефикасности.

6. Подношење одштетног захтева или захтева за пружање одређених информација и објашњења не сматра се приговором у смислу ове одлуке.

Приговор у вези с радом друштва за осигурање

7. Приговор друштву за осигурање корисник услуге осигурања може поднети ако је незадовољан пружањем услуга тог друштва, а нарочито у вези са уговором о осигурању.

8. Корисник услуге осигурања може поднети приговор у писменој форми – у пословним просторијама или преко интернет презентације друштва за осигурање, поштом, телефаксом или електронском поштом (имејлом) на адресу која је намењена за пријем приговора.

Друштво за осигурање дужно је да писмени приговор корисника услуге осигурања прими у било којој пословној просторији у којој нуди услуге и да овом кориснику, на његов захтев, изда потврду о пријему приговора, с назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог код друштва за осигурање које је приговор примило.

Ако корисник услуге осигурања намерава да поднесе приговор усмено, друштво за осигурање дужно је 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 адресу за пријем приговора, број телефакса, односно адресу за пријем приговора електронским путем наведе у писменој информацији коју пре закључења уговора о осигурању даје уговарачу осигурања, као и на својој интернет презентацији.

Ако је корисник услуге осигурања приговор поднео преко интернет презентације друштва за осигурање или електронском поштом – то друштво је дужно да одмах потврди пријем приговора.

9. Приговор се друштву за осигурање може поднети због повреде права или интереса у вези с радом тог друштва, а нарочито у вези са:

- поступањем друштва за осигурање, односно лица које за то друштво обавља послове заступања у осигурању;
- одлучивањем друштва за осигурање у вези са уговором о осигурању или његовим извршавањем.

10. Корисник услуге осигурања може поднети приговор лично или преко свог заступника, односно пуномоћника.

11. Приговор 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.

Поступак одлучивања друштва за осигурање по приговору

12. Друштво за осигурање је дужно да интерним актом ближе уреди поступак подношења приговора и одлучивања о њему у складу са одредбама Закона и ове одлуке.

Акт из става 1. ове тачке садржи ознаку лица у друштву за осигурање које је овлашћено за поступање по приговору, односно за давање одговора на приговор и које располаже стручним знањима потребним за одлучивање о приговору.

Друштво за осигурање дужно је да обавести Народну банку Србије о новом акту из става 1. ове тачке, односно о свим његовим изменама и/или допунама у року од осам дана од дана усвајања овог акта, односно његових измена и/или допуна.

Ради објективне оцене навода и доказа из приговора, лице које учествује у поступку из става 2. ове тачке не може бити лице које је поступало, односно донело одлуку у име друштва за осигурање у случајевима у вези с којима је корисник услуге осигурања поднео приговор.

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

Након провере навода из приговора, односно оцене свих чињеница, доказа и информација у вези с тим наводима којима располаже – друштво за осигурање је дужно да одлучи о приговору и да подносиоцу приговора достави одговор.

Ако друштво утврди да није надлежно за решавање приговора, упутиће подносиоца приговора на надлежно лице, ако се оно може утврдити.

14. Друштво за осигурање је дужно да подносиоцу приговора писмено одговори најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. Одговор садржи изјашњење на наводе из приговора, уз образложење, оцену основаности приговора и потпис овлашћеног лица.

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 приговор достављен електронском поштом или подносилац приговора захтева да му се електронском поштом достави одговор, одговор се може послати у електронском облику, потписан квалификованим електронским потписом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

Изузетно од става 1. ове тачке, ако друштво за осигурање не може да достави одговор у року из тог става из разлога који не зависе од његове воље, тај рок може се 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 из става 4. ове тачке садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у року из става 1. ове тачке, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

15. Друштво за осигурање је дужно да у поступку одлучивања о приговору комуницира с подносиоцем приговора на једноставан и разумљив начин.

16. Друштво за осигурање је дужно да у одговору на приговор укаже кориснику услуге осигурања на његово право да, ако није задовољан одговором друштва, поднесе приговор Народној банци Србије.

Друштво за осигурање не може кориснику услуге осигурања наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Регистар приговора

17. Друштво за осигурање је дужно да у електронском облику уредно води регистар примљених приговора, који садржи следеће податке:

1) 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 које је поднело приговор;

2) број полисе осигурања, врсту осигурања и ризик који је тим осигурањем покривен;

3) начин и датум пријема приговора;

4) разлоге изјављивања приговора, уз обавезу њиховог разврставања на следеће начине:

– у складу с тачком 9. ове одлуке, уз навођење пословног имена и седишта лица које обавља послове заступања у осигурању за друштво за осигурање ако се приговор односи на поступање и рад тих лица,

– према областима, и то посебно за маркетинг и продају полиса осигурања, решавање захтева из уговора о осигурању, услове осигурања, премију осигурања и управљање пословним процесима;

5) податак о исходу одлучивања по приговору;

6) датум достављања одговора на приговор, као и датум извршавања обавезе друштва за осигурање из тог одговора.

18. Списе предмета формиране по приговору друштво за осигурање је дужно да чува најмање пет година од дана достављања одговора на приговор.

Анализа приговора, предузимање мера и обавештавање

19. Поступање по акту из тачке 12. ове одлуке најмање једном годишње контролише и анализира интерна ревизија друштва за осигурање.

По спроведеном поступку контроле и анализе, интерна ревизија саставља извештај који садржи најмање опис предмета ревизије са значајнијим налазима, уочене неправилности, назначење одговорних лица и предлог мера и препорука за отклањање тих неправилности, као и рокове за њихово спровођење.

Извештај из става 2. ове тачке доставља се надзорном одбору друштва за осигурање.

20. Друштво за осигурање, дужно је да прати и надзире примену акта из тачке 12. ове одлуке, анализира извештај интерне ревизије друштва и предузима мере за отклањање утврђених неправилности у свом пословању.

Извршни одбор друштва за осигурање дужан је да:

- анализира узроке појединачних приговора и идентификује основни узрок који је заједнички за већи број приговора, ако се тај узрок може утврдити;
- разматра могу ли утврђени узроци утицати и на друге процесе и производе осигурања, укључујући и оне на које се приговор директно не односи;
- предузме одговарајуће мере ради отклањања, односно ограничавања и превенције настанка узрока приговора.

21. Друштво за осигурање дужно је да састави извештај о примљеним приговорима и да га електронски достави Народној банци Србије, у складу са упутством којим се уређује електронско достављање података Народној банци Србије, и то најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја.

22. Друштво за осигурање је дужно да, без одлагања, предузме потребне мере према лицу које за њега обавља послове заступања у осигурању, када утврди да то лице поступа супротно својим обавезама, односно да повређује права корисника услуге осигурања.

Подаци у вези с повредом права корисника услуге осигурања и предузетим мерама из става 1. ове тачке морају бити наведени у извештају из тачке 21. ове одлуке.

Поступање друштва за посредовање у осигурању у вези са заштитом корисника услуге осигурања

23. Друштво за посредовање у осигурању обезбеђује заштиту права и интереса корисника услуге осигурања и поступа по приговору тог лица поднетом у вези са обављањем послова посредовања у осигурању сходном применом одредаба тач. 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18. и 21. ове одлуке.

Поступање лица која обављају послове заступања у осигурању у вези са заштитом корисника услуге осигурања

24. Друштво за заступање у осигурању, физичко лице – предузетник који је заступник у осигурању и банка, давалац финансијског лизинга и јавни поштански оператор који обављају послове заступања у осигурању на основу претходне сагласности Народне банке Србије у складу са законом – дужни су да обезбеде заштиту права и интереса корисника услуге осигурања у складу са уговором о заступању у осигурању закљученим са друштвом за осигурање.

Лице из става 1. ове тачке може, при поступању по приговору корисника услуге осигурања поднетом у вези с његовим обављањем послова заступања у осигурању, тај приговор упутити друштву за осигурање у чије име и за чији рачун обавља послове припреме и закључивања уговора о осигурању и о томе обавестити подносиоца приговора, ако је то предвиђено уговором о заступању у осигурању.

Ако је уговором из става 1. ове тачке утврђено да лице из тог става обезбеђује заштиту права и интереса корисника услуге осигурања – то лице ту заштиту обезбеђује и поступа по приговору корисника поднетом у вези са обављањем послова заступања у осигурању сходном применом одредаба тач. 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18. и 21. ове одлуке.

Поступање Народне банке Србије по приговору

Подношење приговора

25. Корисник услуге осигурања може на рад друштва за осигурање, друштва за посредовање у осигурању, друштва за заступање у осигурању, физичког лица – предузетника који је заступник у осигурању, као и банке, даваоца финансијског лизинга и јавног поштанског оператора који послове заступања у осигурању обављају на основу претходне сагласности Народне банке Србије (у даљем тексту: давалац услуге осигурања) поднети приговор Народној банци Србије.

Поступање Народне банке Србије када јој је корисник услуге осигурања поднео приговор без претходног обраћања даваоцу услуге осигурања

26. Ако корисник услуге осигурања достави приговор Народној банци Србије, а да претходно није поднео приговор даваоцу услуге осигурања – Народна банка Србије неће разматрати наводе из тог приговора, већ

ће га, одмах, а најкасније у року од осам од дана пријема, проследити даваоцу услуге осигурања, ради разматрања и достављања одговора кориснику услуге осигурања, на начин и у року прописаним овом одлуком, о чему ће истовремено обавестити корисника услуге осигурања.

У случају из става 1. ове тачке, давалац услуге осигурања дужан је да одговор на приговор упућен кориснику услуге осигурања истовремено достави и Народној банци Србије.

Поступање Народне банке Србије по предлогу корисника услуге осигурања за посредовање пре подношења приговора Народној банци Србије

27. Ако је подносилац приговора незадовољан одговором даваоца услуге осигурања или му тај одговор није достављен у року прописаном овом одлуком, спорни однос између корисника услуге осигурања и даваоца услуге осигурања може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања.

Након што се покрене поступак посредовања, корисник не може поднети приговор Народној банци Србије, осим ако је овај поступак окончан обуставом или одустанком.

Ако је на предлог корисника услуге осигурања покренут поступак посредовања пре подношења приговора Народној банци Србије, рок прописан у тачки 30. ове одлуке не тече док траје тај поступак.

Начин подношења приговора Народној банци Србије и њено поступање по том приговору

28. Корисник услуге осигурања може поднети приговор Народној банци Србије ако се пре тога писменим приговором обраћао даваоцу услуге осигурања и није био задовољан његовим одговором или му давалац услуге осигурања није писмено одговорио на тај приговор у року утврђеном овом одлуком.

29. Приговор Народној банци Србије подноси се у писменој форми, поштом или електронском поштом (имејлом) на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет презентацији.

Корисник услуге осигурања уз приговор упућен Народној банци Србије доставља и приговор који је доставио даваоцу услуге осигурања,

његов одговор (ако га је давалац доставио) и документацију на основу које се наводи из приговора Народној банци Србије могу ценити.

30. Корисник услуге осигурања може поднети приговор Народној банци Србије у року од шест месеци од дана пријема одговора даваоца услуге осигурања или протекла рока за његово достављање.

Ако је корисник услуге осигурања поднео приговор након истека рока из става 1. ове тачке или након покретања судског спора из разлога због којих је поднео приговор, Народна банка Србије неће разматрати тај приговор, о чему ће обавестити корисника услуге осигурања.

31. Народна банка Србије ће најкасније у року од осам дана од дана пријема приговора дописом затражити од даваоца услуге осигурања да се изјасни о наводима из тог приговора, о чему ће истовремено обавестити корисника услуге осигурања.

32. Давалац услуге осигурања дужан је да се о наводима из приговора изјасни у писменој форми, у року који Народна банка Србије одреди у допису из тачке 31. ове одлуке а који не може бити дужи од осам дана од дана пријема тог дописа, као и да достави доказе којима се потврђују наводи из изјашњења.

По пријему изјашњења из става 1. ове тачке, односно по протеклу рока из тог става, Народна банка Србије може од даваоца услуге осигурања захтевати додатна изјашњења, односно достављање одговарајућих доказа у року који одреди у свом захтеву.

33. Народна банка Србије кориснику услуге осигурања доставља коначан одговор најкасније у року од три месеца од дана пријема приговора, а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за највише три месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да корисника услуге осигурања писмено обавести пре истека рока од три месеца од дана пријема приговора.

У коначном одговору из става 1. ове тачке, Народна банка Србије указује кориснику услуге осигурања на могућност вансудског решавања спорног односа с даваоцем услуге осигурања у поступку посредовања, описује тај поступак и рокове за његово спровођење, те назначавача да се овај поступак спроводи без наплаћивања накнаде.

34. Народна банка Србије на својој интернет презентацији тромесечно објављује информације о приговорима који су јој поднети.

Посредовање Народне банке Србије

35. Ако је корисник услуге незадовољан одговором даваоца услуге осигурања или му тај одговор није достављен у року утврђеном овом одлуком, спорни однос између корисника услуге осигурања и даваоца услуге осигурања може се решити у поступку посредовања, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова.

Поступак посредовања испред Народне банке Србије спроводе њени запослени који испуњавају услове за обављање послова посредника утврђене законом из става 1. ове тачке.

Ако је у току поступања по приговору корисника услуге осигурања Народној банци Србије покренут поступак посредовања – Народна банка Србије застаје с поступањем по том приговору, односно обуставиће поступање ако је посредовање окончано споразумом.

Народна банка Србије спроводи поступак посредовања без накнаде, с тим што евентуалне трошкове који могу настати у том поступку стране сносе саме (трошкови путовања, смештаја, неплаћено одсуство с посла итд.).

Надзор

36. Народна банка Србије, контролом тржишног понашања даваоца услуге осигурања у складу са Законом о осигурању, врши надзор и над поступањем тих лица у вези са заштитом права и интереса корисника услуге осигурања у складу са овом одлуком.

Прелазне и завршне одредбе

37. Друштво за осигурање, односно друштво за посредовање у осигурању дужно је да у року од 90 дана од дана ступања на снагу ове одлуке донесе акт из тачке 12. ове одлуке и да га достави Народној банци Србије у року од 15 дана од дана његовог доношења.

38. Друштво за заступање у осигурању, физичко лице – предузетник који је заступник у осигурању и банка која обавља послове заступања у осигурању на основу претходне сагласности Народне банке Србије – дужни су да у року од 30 дана од дана ступања на снагу ове одлуке измене, односно допуне уговор о заступању у осигурању закључен с друштвом за осигурање, ради уређивања начина поступања по приговору корисника услуге осигурања поднетом у вези са обављањем послова заступања у осигурању.

Ако је уговором из става 1. ове тачке утврђено да лица из тога става обезбеђују заштиту права и интереса корисника услуге осигурања – та лица дужна су да у року од 90 дана од дана измене, односно допуне тог уговора донесу акт из тачке 12. ове одлуке и да га доставе Народној банци Србије у року од 15 дана од дана његовог доношења.

39. Даном ступања на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о начину заштите права и интереса клијената друштава за осигурање и друштава за управљање добровољним пензијским фондовима („Службени гласник РС“, бр. 60/2011).

40. Поступци заштите права и интереса корисника услуге осигурања покренути до дана ступања на снагу ове одлуке окончаће се према одредбама прописа који су важили до тог дана.

41. Ова одлука објављује се у „Службеном гласнику РС“ и ступа на снагу 27. јуна 2015. године, осим тачке 21. ове одлуке која ступа на снагу 1. новембра 2015. године.

ИО НБС бр. 61
19. јуна 2015. године
Београд

Председавајућа
Извршног одбора Народне банке Србије
Г у в е р н е р
Народне банке Србије

др Јоргованка Табаковић, с.р.