

NAČIN PODNOŠENJA PRIGOVORA DRUŠTVU ZA POSREDOVANJE U OSIGURANJU

Društvo sa ograničenom odgovornošću za poslove posredovanja u osiguranju NB INVEST Beograd-Savski venac u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja ("Službeni glasnik RS", br. 87/2021) kojom se bliže uređuje način zaštite prava i interesa osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica (u daljem tekstu: korisnik usluge osiguranja), kao i način posredovanja u rešavanju odštetnih zahteva, podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja i postupanja po tom prigovoru.

Korisnik usluga osiguranja može podneti prigovor Posredovanje u osiguranju NB INVEST d.o.o. (u daljem tekstu: Društvo) ukoliko je nezadovoljan pružanjem usluga Društva.

Društvo upozorava sve podnosiocima prigovora da nije obavezno da razmatra usmeni prigovor.

Davanje usmenih informacija po Vašem zahtevu ne smatra se davanjem odgovora na prigovor u smislu Odluke Narodne banke Srbije o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja.

Prigovor se Društvu može podneti zbog povrede prava ili interesa u vezi sa radom Društva, a naročito ukoliko niste zadovoljni sa:

- Kvalitetom naše usluge ili proizvoda;
- Ponašanjem naših zaposlenih;
- Odlukom naše kompanije u vezi sa ugovorom o osiguranju ili njegovim izvršavanjem;
- Postupanjem kompanije u vezi sa rešavanjem zahteva po ugovoru o osiguranju;
- Bilo kojim drugim vidom saradnje sa našom kompanijom.

Odštetni zahtev ili zahtev za pružanje određenih informacija i objašnjenja ne smatra se prigovorom.

Prigovor se podnosi u pismenoj formi, lično ili preko Vašeg zastupnika, odnosno punomoćnika, na sledeće načine:

- U poslovnim prostorijama Društva
- Popunjavanjem online formulara na našem web sajtu
- Slanjem prigovora poštom na adresu Društva: Društvo sa ograničenom odgovornošću za poslove posredovanja u osiguranju NB INVEST Beograd-Savski venac, ul. Diplomatska kolonija br. 22, 11000 Beograd
- Elektronskom poštom, slanjem email-a na adresu office@nb-invest.rs

Ukoliko Društvo primi pismeni prigovor u poslovnim prostorijama Društva, nadležno lice u Društvu dužno je da Vam izda potvrdu o prijemu prigovora, sa naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog u Društvu koje je primilo prigovor.

OBAVEZNA SADRŽINA PRIGOVORA

Prigovor u pismenoj formi mora da sadrži sledeće podatke i dokumentaciju:

- Vaše ime, prezime i adresu;
- Ukoliko prigovor podnosi pravno lice: 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 Vaše zahteve;
- Dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz prigovora;
- Datum podnošenja prigovora;
- Vaš potpis, odnosno potpis Vašeg zakonskog zastupnika ili punomoćnika (osim u slučaju kada se prigovor podnosi u elektronskoj formi);
- Punomoćje za zastupanje, ukoliko prigovor podnosi Vaš punomoćnik.

ROK ZA DOSTAVLJANJE ODGOVORA NA NAVODE IZ PRIGOVORA

Društvo je u obavezi da na Vaš pismeni prigovor pismeno odgovori najkasnije 15 dana od dana prijema prigovora.

Odgovor mora da sadrži izjašnjenje na navode iz prigovora uz obrazloženje ocene osnovanosti prigovora i potpis ovlašćenog lica, kao i pouku o pravnom leku.

Izuzetno, ukoliko Društvo ne može dostaviti odgovor u navedenom roku iz razloga koji ne zavise od njegove volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana, odnosno, s obzirom na okolnosti slučaja, odrediće krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen, o čemu je Društvo dužno da obavesti podnosioca prigovora, u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

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

Ukoliko niste zadovoljni našom odlukom ili ona nije doneta u propisanom roku, možete se obratiti Narodnoj banci Srbije podnošenjem predloga za posredovanje, odnosno prigovora na jedan od sledećih načina:

- poštom, na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fax 712, 11 000 Beograd
- elektronski, preko internet prezentacije Narodne banke Srbije: www.nbs.rs .