



OBAVEŠTENJE O NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA USLUGE OSIGURANJA

Saglasno Odluci o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja („Sl. glasnik RS“, broj 87/2021), od dana 09.09.2021. godine UNIQA životno osiguranje a.d.o Beograd, Milutina Milankovića 134 g 11070 Novi Beograd, matični broj društva: 17192787, PIB: 100000426, obaveštava Vas o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja podnošenjem prigovora:

- davaocu usluge osiguranja - UNIQA životno osiguranje a.d.o. Beograd
- Narodnoj banci Srbije

I Podnošenje prigovora Društvu za osiguranje

PRIGOVOR je pritužba na rad društva za osiguranje, odnosno davaoca usluge osiguranja* podneta Društvu u pisanoj formi od strane nezadovoljnog korisnika usluge osiguranja**, 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.

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.

Društvo nije dužno da razmatra usmeni prigovor, ali 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.zivot@uniqa.rs
- putem telefaksa: +381 11 202 42 31
- putem internet prezentacije Društva – slanjem popunjenog obrasca sa internet prezentacije na e-mail adresu za prigovore: prigovori.zivot@uniqa.rs
- putem telefona - SMS

Po prijemu prigovora u pisanoj formi Društvo podnosiocu prigovora izdaje potvrdu o prijemu 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.

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.

Odgovor po prigovoru Društvo za osiguranje dostavlja u pismenoj formi, poštom, ili u formi elektronskog dokumenta, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrde datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina.

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.

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

II Podnošenje prigovora Narodnoj banci Srbije

Korisnik usluge osiguranja nezadovoljan odlukom/odgovorom davaoca usluge osiguranja ili usled nedostavljanja odgovora u roku može podneti prigovor ili predlog za posredovanje Narodnoj banci Srbije.

Prigovor ili predlog za posredovanje podnose se u pisanoj formi poštom, na adresu: Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski, isključivo preko internet prezentacije Narodne banke Srbije - www.nbs.rs.

Formulari za podnošenje prigovora ili predloga za posredovanje postavljeni su na početnoj stranici internet prezentacije Narodne banke Srbije, a pristupa im se klikom na tekst: *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga/predlog za posredovanje*.

Rok za podnošenje prigovora Narodnoj banci Srbije je šest meseci od dana prijema odluke/odgovora od strane davaoca usluge osiguranja.

Podnosilac prigovora nezadovoljan Odlukom može podneti i tužbu nadležnom sudu u zakonom predviđenom roku. Prigovor se podnosi pre pokretanja sudskog spora.

UNIQA životno osiguranje a.d.o. Beograd

Mesto i datum: _____

Potpis ugovarača osiguranja: _____

* 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.

**Korisnik usluge osiguranja: osiguranik, ugovarač osiguranja, korisnik osiguranja i treća oštećena lica