

Akcionarsko društvo za osiguranje „AMS Osiguranje“
Beograd, Ruzveltova br. 16
Matični broj: 17176471
PIB: 100000563
Tel. + 381 11 30 84 900
Fax. + 381 11 84 24 902
www.ams.co.rs

O B A V E Š T E N J E **O MESTU I NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KORISNIKA USLUGE** **OSIGURANJA**

Ugovarač osiguranja, korisnik osiguranja i treća oštećena lica (u daljem tekstu : korisnik usluge osiguranja) može podneti prigovor Osiguravaču ako je nezadovoljan pružanjem usluga osiguravača, a naročito u vezi sa ugovorom o osiguranju.

Prigovor se Osiguravaču može podneti zbog povrede prava ili interesa u vezi s radom tog Osiguravača, a naročito 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.

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“
Beograd, Ruzveltova br. 16
Tel. + 381 11 30 84 900
Fax. + 381 11 30 84 902
E – mail: prigovoriklijenata@ams.co.rs

Korisnik usluge osiguranja može podneti prigovor lično ili preko svog zastupnika, odnosno punomoćnika.

Osiguravač će pismeni prigovor korisnika usluge osiguranja primiti u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge i izdati potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod Osiguravača koji je prigovor primio.

Ako korisnik usluge osiguranja namerava da podnese prigovor usmeno, lice zaposleno kod Osiguravača će ga upozoriti da Osiguravač nije u obavezi da razmatra usmeni prigovor, i poučiti ga o načinu na koji se prigovor može podneti.

Ako je korisnik usluge osiguranja prigovor podneo preko internet prezentacije Osiguravača ili elektronskom poštom – Osiguravač će odmah potvrditi prijem prigovora.

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.

Osiguravač će podnosiocu prigovora pismeno odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, uz obrazloženje i ocenu osnovanosti prigovora, obaveštenje o roku u kome će se otkloniti razlozi zbog kojih je prigovo 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.

Korisniku usluge osiguranja ima pravo da, ako nije zadovoljan odgovorom Osiguravača, podnese prigovor Narodnoj banci Srbije.

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

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

Osiguravač vodi registar primljenih prigovora sa obavezom njihovog čuvanja u roku od najmanje 5 godina od dana dostavljanja odgovora na prigovor.

U registar primjenih prigovora se unose sledeći podaci:

- Ime, prezime i adresa podnosioca prigovora, odnosno poslovno ime i sedište pravnog lica, i ime i prezime zakonskog zahteva pravnog lica, odnosno punomoćnika koji je podneo prigovor;
- Broj polise osiguranja, vrstu osiguranja i rizik koji je tim osiguranjem pokriven;
- Način i datum prijema prigovora;
- Razloge izjavljivanja prigovora;
- Podatak o ishodu odlučivanja po prigovoru;
- Datum dostavljanja odgovora na prigovor, kao i datum izvršavanja obaveze Osiguravača iz tog odgovora.