

Broj: 07-25910/2019

Podgorica: 30. 09. 2019

Procedura za upravljanje prigovorima Sava osiguranja AD Podgorica.

Pripremila:	Gordana Batljan
Usvojio:	Izvršni direktor
Saglasnost	Ne
Vrsta dokumenta	Procedura
Klasifikacija	Interno
Broj dokumenta	07-25910/2019
Distributivna lista	Sve organizacione jedinice
	Nosilac funkcije usklađenosti Sava Re
Datum prvog pregleda	30.09.2020.
Verzija jezika	crnogorski
Datum izrade	27.09.2019. godine
Datum usvajanja	30.09.2019. godine

Podgorica, septembar 2019. godine

Na osnovu člana 26 Statuta Sava osiguranja izvršni direktor je dana 30.09.2019. godine donio:

Proceduru za upravljanje prigovorima Sava osiguranja AD Podgorica

Ovom Procedurom uređuje se postupak upravljanja prigovorima osiguranika, oštećenika i drugih lica na pružanje usluga od strane Sava osiguranje AD Podgorica.

Procedura je donesena na osnovu Zakona o osiguranju, Zakona o zaštiti potrošača, ali i na osnovu zahtjeva regulatora postavljenih u Smjernicama za upravljanje društvima za osiguranje.

Član 1 Pojam prigovora

Prigovorima u smislu ove Procedure smatraju se svi pisani podnesci upućeni Društvu kojima se izražava nezadovoljstvo postupanjem, preduzimanjem ili propuštanjem da se izvrši određena radnja koja ima uticaj na pravni interes osiguranika, oštećenika i drugih lica ili je posljedica kršenja Etičkog kodeksa Društva.

Ova Procedura se ne primjenjuje na postupak rješavanja po prigovorima na način i visnu obračunate naknade štete budući da se ovaj postupak sprovodi u skladu sa Pravilnikom o postupku za likvidaciju šteta, kao ni na prigovore na utvrđivanje malusa/bonusa po kojima se postupa na osnovu Procedure za postupanje prilikom rješavanja zahtjeva za korekciju premijskog razreda.

Član 2 Način podnošenja prigovora

Prigovor iz člana 1 se može podnijeti na arhivi društva, poštom na adresi prijema službene pošte ili putem e- mail adrese info@sava.co.me. Društvo na svojoj internet stranici postavlja obavještenje o načinu podnošenja prigovora.

Potpunim prigovorom se smatra onaj koji sadrži lične podatke podnosioca (ukoliko je podnosilac fizičko lice), odnosno podatke o privrednom društvu (ukoliko je podnosilac pravno lice), detaljan opis situacije koja je predmet prigovora, sa eventualnim dokazima i adresu za dostavu odgovora.

Društvo, shodno ovoj Proceduri, ne postupa po anonimnim prigovorima.

Član 3 Postupak rješavanja prigovora

Usmeni prigovor klijenta se pokušava riješiti na licu mjesta, ukoliko je to moguće. Ukoliko nije moguće riješiti spornu situaciju, klijent se upućuje da podnese prigovor u pisanoj formi.

Društvo, shodno Zakonu o zaštiti potrošača, klijentu izdaje potvrdu o prijemu prigovora. Ukoliko je zahtjev predat na arhivi društva zavodni pečat se smatra potvrdom o prijemu, dok se u slučaju dostavljanja poštom (običnom ili elektronskom) dostavlja obavještenje o prijemu, koje sadrži informaciju o roku u kom će prigovor biti riješen.

Ukoliko prigovor nije potpun, a sadrži kontakt podatke klijenta, potrebno ga je pozvati da dopuni prigovor. Ukoliko nije potpun, a nije ni dopunjen nakon zahtjeva, prigovor se odbacuje kao nepotpun.

Nakon prijema prigovor se dostavlja organizacionoj jedinici na čije poslovanje se prigovor odnosi. Rukovodilac organizacione jedinice dužan je da u roku od 8 dana od prijema prigovora, na adresu koja je ostavljena dostavi odgovor. Odgovor se sačinjava nakon prikupljanja svih bitnih informacija o

predmetu prigovora, u koju svrhu može uključiti u proces i rukovodioce drugih organizacionih jedinica, ukoliko je to neophodno za utvrđivanje činjeničnog stanja.

Odgovorno lice može prigovor usvojiti kao osnovan, pri čemu će odgovoru obavijestiti klijenta o svim koracima preduzetim u cilju rješavanja sporne situacije, odbiti kao neosnovan uz obrazloženje za takvu odluku ili odbaciti kao nepotpun.

Prije dostavljanja odgovora, odgovorno lice je dužno da ga, zajedno sa prigovorom i drugim dokumentima po osnovu kojih je postupano, dostavi saradnici za usklađenost poslovanja, nosiocu funkcije interne revizije, rukovodiocu Službe za ljudske resurse, koje će dati komentar, sugestiju ili predlog za izmjenu ukoliko je to potrebno. Nakon usaglašavanja odgovora isti se dostavlja izvršnom direktoru na saglasnost.

Po saglasnosti izvršnog direktora, rukovodilac organizacione jedinice dostavlja odgovor podnosiocu prigovora.

Procedura se primjenjuje i za upravljanje prigovorima koji se podnose posredstvom Agencije za nadzor osiguranja, shodno Zakonu o osiguranju, osim ako se radi o prigovorima iz člana 1, stav 2. Prilikom postupanja po ovim prigovorima potrebno je poštovati rokove naznačene u prapratnom aktu Agencije.

Član 4 Evidencija prigovora

Evidencija prigovora po kojima se postupa u skladu sa ovom Procedurom se vodi od strane saradnice za usklađenost u elektronskoj formi, a sadrži podatke o: podnosiocu prigovora, datumu podnošenja, vrsti-opisu prigovora i načinu rješavanja.

Član 5 Stupanje na snagu

Ova Procedura stupa na snagu danom potpisivanja.

Izvršni direktor
Nebojša Ščekić

