



Broj:68

Datum:30.03.2023 godine

Na osnovu člana 25, 26 i 27 Zakona o zaštiti potrošača i člana 14 Pravilnika o bližem načinu obavljanja poslova posredovanja, odnosno zastupanja u osiguranju i pružanja intelektualnih i tehničkih usluga, izvršna direktorica Sava Agent DOO je dana 30.03.2023. godine donijela.

PROCEDURU ZA UPRAVLJANJE PRIGOVORIMA SAVA AGENT DOO PODGORICA

Ovom Procedurom Sava Agent DOO, kao društvo registrovano za obavljanje poslova zastupanja u osiguranju (u daljem tekstu Društvo), uređuje postupak upravljanja prigovorima klijenata.

Član 1

Pojam prigovora

Prigovorom u smislu ove Procedure smatra se izraz nezadovoljstva, koji fizička ili pravna lica upute Društvu zbog njegovog postupanja ili propuštanja da se izvrši određena radnja, čime se utiče na pravni interes zainteresovanog lica i na koji se očekuje odgovor Društva.

Potpunim prigovorom se smatra onaj koji sadrži podatke podnosioca, 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 2

Način podnošenja prigovora

Prigovor iz člana 1 se može podnijeti na arhivi, u sjedištu Društva ili poštom na adresu prijema službene pošte: Svetlane Kane Radević br. 1 Podgorica, kao i putem e- mail adrese: sava.agent@sava.co.me Društvo na svojoj internet stranici i na vidnom mjestu u svojim poslovnim prostorijama, postavlja ovu Proceduru.

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.

Prigovor na izdatu polisu može se podnijeti odmah, a najkasnije u roku od 8 dana od dana izdavanja polise. Prigovor na bilo koju drugu radnju Društva (postupanje ili propuštanje da se radnja izvrši) može se takođe podnijeti u roku od 8 dana od dana nastanka sporne situacije ili saznanja za istu.

Ako se prigovor ne može riješiti bez odlaganja, Društvo je dužno da klijentu izda pisanu potvrdu koja sadrži podatke o podnosiocu prijave, datumu prijema prigovora, zahtjevu/predmetu prigovora, kao i datum izdavanja potvrde.

Ukoliko prigovor nije potpun, a sadrži kontakt podatke klijenta, potrebno je kontaktirati klijenta da dopuni prigovor. Ukoliko nije potpun, a nije ni dopunjen u roku od 5 dana od dana zahtjeva za dopunu, prigovor se odbacuje kao nepotpun.

Društvo je dužno da najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema prigovora, klijentu dostavi odgovor u pisanoj formi sa izjašnjenjem o sadržini zahtjeva/predmeta prigovora i predlogom za njegovo rješavanje. Odgovor se sačinjava nakon prikupljanja svih bitnih informacija o predmetu prigovora, koje su neophodne za utvrđivanje činjeničnog stanja. Odluku o načinu rješavanja prigovora donosi izvršni direktor Društva

Član 4

Evidencija prigovora

Društvo vodi evidenciju prigovora u elektronskoj formi, koja sadrži podatke o: podnosiocu prigovora, datumu prijema prigovora, zahtjevu/predmetu prigovora, datumu izdavanja potvrde o prijemu prigovora, načinu i datumu rješavanja prigovora.

Evidencija iz stava 1 ovog člana čuva se najmanje dvije godine od dana prijema prigovora.

Član 5

Lice za prijem prigovora

Odlukom izvršnog direktora imenuje se lice koje je ovlašćeno za prijem prigovora u službenim prostorijama Društva, u toku radnog vremena.

Član 6

Stupanje na snagu

Ova Procedura stupa na snagu danom potpisivanja.



Izvršna direktorica
Snežana Milović

SB