

Broj: 04-14393/2026

Datum: 31.03.2026. godine

Procedura za upravljanje prigovorima Sava osiguranja AD Podgorica.

| | |
|----------------------|---------------------------------------|
| Pripremila: | Gordana Batljan |
| Usvojio: | Izvršni direktor |
| Saglasnost | Ne |
| Vrsta dokumenta | Ostali interni akti |
| Klasifikacija | Javno |
| Broj dokumenta | 04-14393/2026 |
| Distributivna lista | Sve organizacione jedinice |
| | Nosilac funkcije usklađenosti Sava Re |
| Datum prvog pregleda | 30.03.2028. godine |
| Verzija jezika | crnogorski |
| Datum izrade | 30.03.2026. godine |
| Datum usvajanja | 31.03.2026. godine |

Podgorica, mart 2026. godine

Na osnovu člana 26 Statuta Sava osiguranja, izvršni direktor je dana 31.03.2026. 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, kao i na osnovu Pravilnika o sistemu upravljanja u 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.

To su najčešće primjedbe koje se odnose na povrede propisa o zaštiti potrošača, dobrih poslovnih običaja, profesionalnog postupanja Društva, odnosno njegovih zaposlenih ili partnera, povrede načela povjerenja i zaštite prava i interesa stranaka i njihovog informisanja.

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 neposredno na arhivi Društva, poštom na adresi prijema službene pošte, preko zvanične internet stranice Društva ili putem e- mail adrese info@sava.co.me. Društvo na svojoj internet stranici postavlja obavještenje o načinu podnošenja prigovora.

Prigovor može podnijeti samo lice čiji je pravni interes ugrožen postupanjem Društva i mora sadržati:

- ime i prezime,
- adresu,
- razlog prigovora,
- potpis i datum (osim kod e-maila i preko internet stranice).

Ako je prigovor nejasan ili nepotpun, podnosilac se poziva da isti dopuni u roku od 3 dana, inače se odbacuje kao nepotpun.

Potpunim prigovorom se smatra onaj koji sadrži sve obavezne podatke o podnosiocu, 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.

Odmah po prijemu, prigovor se prosljeđuje na rješavanje rukovodiocu organizacione jedinice na čiji rad se prigovor odnosi. O prigovoru se istovremeno informišu izvršni direktor, nosilac funkcije interne revizije i nosilac funkcije usklađenosti.

Ako je prigovor primljen putem maila, odnosno sajta Društva, prosljeđivanje vrše zaposleni koji obavljaju poslove call centra, a ako je primljen na arhivi ili posredstvom pošte, skenira se i dostavlja mailom licima iz prethodnog stava.

Odmah po prijemu prigovora, a najkasnije narednog radnog dana, rukovodilac organizacione jedinice ili zaposleni kojeg on zaduži, podnosiocu prigovora izdaje potvrdu o prijemu, koja sadrži podatke o: podnosiocu prigovora, datumu prijema prigovora, predmetu i zahtjevu iz prigovora, datumu izdavanja potvrde o prijemu prigovora i roku u kom će prigovor biti riješen. Potvrda se izdaje u formi Obrasca 1 koji je sastavni dio ove Procedure.

Rukovodilac organizacione jedinice dužan je da u roku od 8 dana od prijema prigovora, dostavi odgovor na naznačenu adresu. 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.

Ukoliko prigovor nije potpun, a sadrži kontakt podatke klijenta, potrebno je kontaktirati podnosioca da dopuni prigovor u roku od 3 dana. Ukoliko nije potpun, a nije ni dopunjen nakon ostavljenog roka za dopunu, prigovor se odbacuje kao nepotpun.

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 podnosiocu, odgovorno lice je dužno da ga, zajedno sa svim dokazima i dokumentima po osnovu kojih je postupano, dostavi izvršnom direktoru na saglasnost. Istovremeno se informacija o načinu rješavanja prigovora sa svim dokazima dostavlja nosiocu funkcije usklađenosti, nosiocu funkcije interne revizije i rukovodiocu Službe za ljudske resurse.

Po saglasnosti izvršnog direktora, rukovodilac organizacione jedinice dostavlja odgovor podnosiocu prigovora i obavještava nosioca funkcije usklađenosti, radi vođenja evidencije.

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 3. 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 vodi se u elektronskoj formi, od strane nosioca funkcije usklađenosti poslovanja, a sadrži podatke o: podnosiocu prigovora, datumu prijema prigovora, predmetu i zahtjevu iz prigovora, datumu izdavanja potvrde o prijemu prigovora, načinu rješavanja i datumu dostavljanja odgovora podnosiocu prigovora.

Nosilac funkcije usklađenosti uz evidenciju prigovora, u elektronskoj formi čuva dokumentaciju u vezi postupka rješavanja prigovora (prigovor, izjave i druge eventualne dokaze koji su dostavljeni uz prigovor ili su naknadno pribavljeni u postupku rješavanja, pisanu komunikaciju, potvrdu prijema prigovora i odgovor na prigovor).

Evidencija prigovora se čuva najmanje 2 godine od dana prijema prigovora.

Izveštaj o prigovorima je sastavni dio periodičnih (polugodišnjih i godišnjih) izvještaja nosioca funkcije usklađenosti Društva.

Član 5

Stupanje na snagu

Ova Procedura stupa na snagu danom potpisivanja, kada prestaje da važi Procedura broj 07-25910/19 od 30.09.2019. godine

Procedura se objavljuje na internom portalu i na internet stranici Društva.

Izvršni direktor

Prilog 1: Obrazac Potvrde o prijemu prigovora



Akcionarsko društvo Sava osiguranje

Ulica Svetlane Kane Radević br. 1

81 000 Podgorica

T/F: +382 (0) 20 234 008

E: info@sava.co.me

W: www.sava.co.me

Datum:

Ime i prezime podnosioca prigovora:

Broj:

Adresa:

Predmet: **Potvrda o prijemu prigovora**

Poštovani,

Zahvaljujemo na dostavljenom prigovoru i iskazanom povjerenju, što će nam pomoći da unaprijedimo kvalitet naše usluge i zadovoljstvo klijenata.

Obavještavamo Vas da smo Vaš prigovor primili dana _____, putem (navesti da li je primljen poštom, preko sajta ili emaila), a istim ste izrazili nezadovoljstvo (kratko navesti predmet prigovora).

U skladu sa Procedurom za upravljanje prigovorima Sava osiguranja AD Podgorica, Vaš prigovor je prosljeđen nadležnoj organizacionoj jedinici na rješavanje, koja će Vam dostaviti odgovor u roku od 8 dana, od dana prijema prigovora.

Sava osiguranje AD Podgorica

Poslato: (Navesti elektronski ili poštom)