

**ПРАВИЛНИК  
О ПОСТУПАЊУ ДРУШТВА У ВЕЗИ СА ПРИТУЖБАМА**

**АКЦИОНАРСКОГ ДРУШТВА ЗА ОСИГУРАЊЕ  
„ДРИНА ОСИГУРАЊЕ“ МИЛИЋИ**

„ДРИНА ОСИГУРАЊЕ“ АД

МИЛИЋИ

Број: УО-35 /2015

Дана, 11.05.2015. године

На основу члана 48. и чл. 49. Статута Акционарског друштва за осигурање „Дрина осигурање“ Милићи, члана За. и чл. 307. став 2. Закона о привредним друштвима ( » Сл. Гласник « РС бр. 127/08, 58/09 и 100/11), а у вези са чланом 7. Правилника о поступању друштва за осигурање у вези са притужбама ( „ Сл. Гласник“ РС бр. 10/15), Управни одбор Друштва, без сједнице, а уз писмену сагласност свих чланова Управног одбора, дана 11.05.2015. године доноси:

## ПРАВИЛНИК О ПОСТУПАЊУ ДРУШТВА У ВЕЗИ СА ПРИТУЖБАМА

### I- ОСНОВНОВНЕ ОДРЕДБЕ

#### Члан 1.

Овим правилником се уређује поступање Акционарског друштва за осигурање „Дрина осигурање“ Милићи ( у даљем тексту: Друштво) у вези са притужбама осигураника, уговарача осигурања, корисника из уговора о осигурању, односно поступак одлучивања по притужбама, правила комуникације са подносиоцима притужби, вођење регистра притужби, контрола поступања по притужбама, предузимање мјера по притужбама.

Одредбе овог Правилника не односе се на притужбе трећих оштећених лица из уговора о осигурању од одговорности за моторна возила и осталих обавезних осигурања од одговорности.

#### Члан 2.

Друштво и сви запослени у Друшту су обавезни да обезбиједе право на информисаност и заштиту права: 1) осигураника, 2) уговарача осигурања и 3) корисника из уговора о осигурању, у складу са важећим прописима, правилима струке, добрым пословним обичајима и овим Правилником.

#### Члан 3.

Ради обезбеђења заштите права лица из члана 2. овог Правилника сваком потенцијалном кориснику услуга осигурања, прије закључења уговора о осигурању запослени у Друшту, дужан је уручити информацију следеће садржине:

“ У случају да сте нездовољни због: поступања друштва за осигурање односно лица које за Друштво обавља послове заступања у осигурању, одлуке Друштва у вези са уговором о осигурању или извршењем уговора о осигурању и поступања Друштва у вези са рјешавањем захтјева из уговора о осигурању можете понијети притужбу у року од 15 дана од дана пријема одлуке на коју се

притужба подноси, односно од дана сазнања за разлог притужбе али не након протека рока од годину дана од када се десио догађај на који се притужба односи. Притужба се може поднијети:

- писмено на следећу адресу: "Дрина осигурање" АД Милићи, Трг рудара бр. 1, 75446 Милићи,
- путем mail-а на адресу: [prituzbe@drina-osiguranje.com](mailto:prituzbe@drina-osiguranje.com)
- путем факса на број: 056 741 610; 056 741 611 или
- усмено на записник друштву за осигурање

Притужба треба да садржи:

- име, презиме и адресу подносиоца притужбе ако је физичко лице или његовог законског заступника, односно, фирму, сједиште и име и презиме одговорне особе подносиоца притужбе, ако је правно лице,
- разлоге притужбе и захтјеве подносиоца притужбе,
- доказе којима се потврђују наводи из притужбе када их је могуће приложити, а може садржавати и исправе које нису биле разматране у поступку у којем је донесена одлука због које се притужба подноси, као и приједлоге за извођење доказа,
- датум подношења притужбе и потпис подносиоца притужбе односно лица које га заступа и
- пуномоћ за заступање, када је притужба поднесена по пуномоћнику.

Одлуку о Вашој притужби донијећемо у року од 15 дана од дана пријема притужбе".

#### Члан 4.

Друштво је обавезно да информацију из чл.3 овог Правилника објави на службеној интернет страници, а у сваком пословном објекту (филијали, експозитури и шалтеру) исту истакне на видном мјесту.

## II- ПРИТУЖБА

#### Члан 5.

Притужбом се сматра изјава нездовољства упућена Друштву од стране лица из члана 2. овог Правилника.

Притужба се може поднијети због:

- 1) поступања друштва односно лица које за друштво обавља послове заступања у осигурању,
- 2) одлуке друштва за осигурање у вези са уговором о осигурању или извршењем уговора о осигурању и
- 3) поступања друштва за осигурање у вези са рјешавањем захтјева из уговора о осигурању.

## **Члан 6.**

Притужба се може усмено изјавити на записник у друштву за осигурање или поднијети путем поште, факса или електронске поште.

Рок за подношење притужбе против одлуке или поступања друштва односно лица које за друштво обавља послове заступања у осигурању је 15 дана од дана када је подносилац притужбе примио одлуку на коју подноси притужбу, односно од дана када је сазнао за разлог притужбе.

Крањи рок за подношење притужбе је годину дана од када се десио догађај или наступила чињеница на коју се притужба односи.

## **Члан 7.**

Притужба треба да садржи:

- 1) име, презиме и адресу подносиоца притужбе ако је физичко лице или његовог законског заступника, односно, фирму, сједиште и име и презиме одговорне особе подносиоца притужбе, ако је правно лице,
- 2) разлоге притужбе и захтјеве подносиоца притужбе,
- 3) доказе којима се потврђују наводи из притужбе када их је могуће приложити, а може садржавати и исправе које нису биле разматране у поступку у којем је донесена одлука због које се притужба подноси, као и приједлоге за извођење доказа,
- 4) датум подношења притужбе и потпис подносиоца притужбе односно лица које га заступа и
- 5) пуномоћ за заступање, када је притужба поднесена по пуномоћнику.

У случају да притужба не садржи све потребне елементе из ст. 1. овог члана Друштво је обавезно да позове подносиоца притужбе да у року од 15 дана допуни притужбу уз обавјештење да ће Друштво по истој поступити и уколико се иста не допуни у остављеном року.

У сваком случају Друштво је обавезно да провјери и неуређене притужбе и одлуку о притужби достави подносиоцу притужбе.

Све притужбе се евидентирају у регистру притужби.

## **III -ПОСТУПАК ОДЛУЧИВАЊА О ПРИТУЖБИ**

### **Члан 8.**

Ради рјешавања и доношења одлуке о притужби овим правилником формира се Комисија за поступање по притужбама.

Комисија за поступање по притужбама се састоји од три члана и то:

1. генерални директор - предсједник комисије,

- извршни директор за правне послове – члан комисије и
- стручни сарадник за правне послове - члан комисије.

У случају спријечености, сукоба интереса или дужег одсуства неког од чланова комисије истог замјењује дипломирани правник из Сектора правних послова или друго лице са одговарајчим стручним знањем за одлучивање по притужби, а по одлуци предсједника Комисије .

За формирање предмета, завођења притужби и отпрему одлука задужен је пословни секретар и инокоресподнет.

#### **Члан 9.**

Након пријема притужбе, пословни секретар и инокоресподент притужбу заводи у електронску књигу притужби, те исту са прилозима, уколико их има, прослеђује извршном директору за правне послове.

Извршни директор за правне послове је дужан да без одлагања провјери да ли притужба садржи све потребне елементе из чл. 7. овог правилника.

У случају да утврди да притужба не садржи све потребне елементе дужан је да у року од три дана писменим путем позове подносиоца притужбе да исту у року од 15 дана допуни.

У случају да подносилац притужбе не допуни притужбу у остављеном року, извршни директор за правне послове без одлагања, позваће лице на које се односи притужба да се о притужби и разлозима притужбе писмено изјасни у року од 3 (три) дана.

Након пријема одговора на притужбу, а накасније у року од 5 дана заказује се састанак Комисије ради доношење одлуке по притужби.

#### **Члан 10.**

На састанку Комисије за рјешавање притужби пословни секретар и инокоресподент води записник.

Записник садржи: дан и датум одржавања Комисије, податке о подносиоцу притужбе, разлоге због којих је притужба изјављена, податке о лицу или одлуци на које се притужба односи, кратко образложен став друштва у погледу притужбе, изреку одлуке Комисије и приједлог мјера за даље поступање.

Записник потписује предсједник комисије, чланови комисије и записничар.

#### **Члан 11.**

На састанку Комисије за рјешавање по притужби, извршни директор за правне послове упознаје присутне о подносиоцу притужбе, разлозима, прикупљеним подацима о поступању, доказима, односно одлуци на коју се односи притужба.

Након упознавања чланова о притужби Комисија може донијети следеће одлуке:

- 1) одбити притужбу, када се утврди да су разлози наведени у притужби неосновани, односно да не утичу на одлуку друштва за осигурање због које је притужба поднесена,
- 2) одбацити притужбу, када за њено рјешавање није надлежно Друштво и подносиоца притужбе упутити на надлежни орган, ако се он може утврдити,
- 3) дјелимично уважити притужбу и у потребном дијелу измијенити одлуку на коју је притужба изјављена,
- 4) уважити притужбу и измијенити одлуку или поступање због које је поднесена, када се утврди да је притужба основана у цјелости.

### **Члан 12.**

Одлука о притужби садржи :

- одлуку о главној ставри,
- детаљно образложен став друштва у погледу притужбе,
- обавјештење подносиоцу притужбе о праву на подношење тужбе надлежном суду и праву на покретање поступка код Омбудсмана у осигурању ради вансудског рјешавања спора, уколико је подносилац притужбе физичко лице.

Одлука из става 1. овог члана мора бити написана на једноставан начин и разумљивим језиком и потписана од стране предсједника или другог овлаштеног лица.

### **Члан 13.**

Писани отправак образложене одлуке о притужби доставља се подносиоцу у року од 15 дана од дана пријема притужбе путем поште, факса или путем електронске поште уз поштовање прописа који уређују заштиту личних података.

### **Члан 14.**

У случају да се притужба односи на рад или одлуку неког од чланова комисије или на рад записничара у раду Комисије уместо тог лица учествоваће други дипломирани правник, односно друга лица са одговарајућим стручним знањем за одлучивање по притужби, а по одлуци предсједника Комисије .

Уколико се притужба односи на рад, поступање или одлуку предсједника комисије, састанку Комисије по притужби предсједаваће члан Управног одбора или предсједник Управног одбора.

У поступку одлучивања по притужби, такође, не може учествовати лице чији би интерес могао утицати на одлучивање о конкретој притужби.

## **Члна 15.**

У случају да Комисија за рјешавање притужби, приликом доношења одлуке, оцјени да постоји повреда радне обавезе о истој ће обавјестити непосредног руководиоца лица, на које се притужба односи, ради подношења пријаве за покретање дисциплинског поступка, у складу са интерним актима Друштва.

## **IV -РЕГИСТАР ПРИТУЖБИ**

### **Члан 16.**

Притужбе се заводе у електронски регистар примљених притужби.

Регистар притужби садржи сљедеће податке:

- 1) име, презиме и адресу подносиоца притужбе који је физичко лице, односно, назив, сједиште правног лица подносиоца притужбе, име и презиме одговорног лица у правном лицу подносиоцу притужбе, те податке о њиховом пуномоћнику,
- 2) број полисе осигурања, врсту осигурања и ризик покривен осигурањем,
- 3) начин и датум пријема притужбе,
- 4) притужбе разврстане према одредби члана 5. став 2. овога правила,
- 5) разлоге притужбе разврстане према сљедећим категоријама везаним за:
  1. продају (на пример: притужбе које се односе на рекламе које доводе у заблуду, маркетинг, савјетовање потрошача, недовољно информација о производу приликом продаје, односе с јавношћу и сл.),
  2. рјешавање захтјева из уговора о осигурању (на пример: обрада одштетног захтјева, рјешавање захтјева након истека рока, недовољна накнада),
  3. услове осигурања (на пример: измена уговорних одредби, недоречени услови осигурања, непоштене одредбе услова осигурања),
  4. премију осигурања (на пример: обрачун премије, наплата премије),
  5. управљање пословним процесима (на пример: притужбе на функционисање информационог система, приступ интернет страницама, непоштовање пословне тајне, уопштено притужбе на администрацију у друштву за осигурање),
  6. заступнике у осигурању (притужбе које се односе на правна и физичка лица која дјелују у име и за рачун друштва, те запослене у друштвима за осигурање),
  7. остале разлоге (притужбе које се не могу сврстати ни у једну категорију из става 2. подтачке 1. до 6. овог члана);
- 6) податак да ли је притужба одбијена, одбачена, дјелимично уважена или у цјелости уважена,

7) датум достављања одговора на притужбу и датум извршења обавезе друштва за осигурање из тог одговора.

### **Члан 17.**

Документација о притужби чува се пет година од дана подношења притужбе.

### **Члан 18.**

Ревизију поступања друштва у складу са овим правилником и Правилником о поступању друштава за осигурање у вези са притужбама ("Сл. Гласник" РС бр. 10/15) врши интерни ревизор најмање једном годишње.

Након проведене ревизије интерни ревизор саставља извјештај који садржи мишљење, недостатке и препоруке за њихово отклањање, одговорна лица и рокове за њихово спровођење.

Извјештај из става 2. овог члана се доставља управном одбору.

### **Члан 19.**

Извршни одбор друштва је обавезан да анализира узроке појединачних притужби и идентификује основне узроке који су заједнички за све врсте притужби, када се ти узроци могу утврдити, надзоре примјену овог правилника, анализира извјештај интерне ревизије и предузима мјере за отклањање утврђених неправилности, уважавајући препоруке интерне ревизије за њихово отклањање.

### **Члан 20.**

За спровођење овог Правилиника задужен је предсједник извршног одбора Друштва.

### **Član 21.**

Овај правилник ступа на снагу даном доношења, а објавиће се на службеној интернет страници Друштва.

Предсједник  
Управног одбора



Mr Rajko Dukić