

На основу тачке 6. Одлуке Народне Банке Србије о поступку по приговору корисника услуге осигурања („Службени гласник РС“, број 87/2021) Grawe осигурање а.д.о. Београд, Булевар Михајла Пупина 115Д, дана 18.12.2021. године објављује

ОБАВЕШТЕЊЕ О НАЧИНУ ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА КОРИСНИКА УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА И ПОСТУПАЊУ ДРУШТВА ПО ПОДНЕТОМ ПРИГОВОРУ

Начин подношења приговора

Уговарач осигурања, осигураник, корисник или треће оштећено лице (у даљем тексту: Корисник услуге осигурања) може поднети приговор на рад Друштва у писаном облику на један од следећих начина:

- лично у седишту Друштва или у продајној канцеларији. Списак продајних канцеларија се налази на следећем линку - <https://www.grawe.rs/kontakt/>
- поштом на адресу седишта: Grawe осигурање а.д.о. Београд, Булевар Михајла Пупина 115Д, 11070 Београд
- преко званичне интернет презентације Друштва, попуњавањем форме за подношење приговора путем линка [Način podnošenja prigovora](#)
- слањем на имејл адресу prigovor.klijenta@grawe.rs

Да бисмо могли да поступамо по поднетом приговору, молимо Вас да у приговору који нам достављате наведете Ваше личне податке као и да прецизно наведете разлоге подношења приговора. Приговор мора да садржи следеће податке:

1. Ако приговор подноси физичко лице: име, презиме и адресу пребивалишта / боравишта
2. Ако приговор подноси правно лице: пословно име и седиште правног лица, име и презиме овлашћеног лица које подноси приговор у име правног лица
3. Ако се приговор подноси преко пуномоћника – доставља се и посебно пуномоћје за заступање којим корисник услуге осигурања овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад Друштва и да предузима радње у поступку по том приговору, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на њега а представљају податке о личности, односно тајне податке, у смислу одговарајућих закона којим се уређује заштита података о личности, односно тајних података.
4. Разлоге за приговор и захтеве корисника услуге осигурања;
5. доказе којима се поткрепљују наводи из приговора;

6. датум подношења приговора;
7. потпис подносиоца приговора, односно његовог заступника или пуномоћника, осим у случају да се приговор подноси у електронској форми.

Друштво је дужно Вам на Ваш захтев, изда потврду о пријему приговора, са назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог у Друштву које је приговор примило.

Поступање Друштва по поднетом приговору

Приговор се након пријема прослеђује Комисији за приговоре која је дужна да о приговору одлучи и да Вам достави писмени одговор (даље: Одлука о приговору) најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора. Изузетно од става 2. овог члана, ако Друштво не може да достави одговор у року од 15 дана из разлога који не зависе од његове воље, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је Комисија за приговоре дужна да Вас о томе обавести у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Одлука о приговору ће Вам бити достављена у писменој форми, препорученом поштанском пошиљком или имејлом у форми електронског документа са квалификованим електронским потписом, ако сте приговор поднели преко интернет презентације друштва за осигурање, имејлом или путем web shop-a, или ако сте се изричито сагласили са начином достављања у електронском облику.

Друштво може одговор на приговор да Вам достави поштом у облику одштампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру), те корисник након пријема таквог документа имате право да затражите достављање оригиналног примерка електронског документа или његове оверене копије.

Одлука Комисије за приговоре треба да буде потпуна, јасна и разумљива за Вас, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену основаности. Ако Комисија за приговоре оцени да је приговор основан, обавестиће Вас о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно обавестиће Вас о року одређеном за њихово отклањање, као и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.

Могућност подношења предлога за посредовање и приговора Народној банци Србије

Ако сте незадовољни Одлуком Комисије за приговоре или Вам Одлука није достављена у року од 30 дана од дана пријема приговора, можете пре покретања судског спора, Народној банци Србије да поднесете приговор или предлог за посредовање у писменој форми и то:

Поштом на адресу:

Народна банка Србије

Сектор за заштиту корисника финансијских услуга

Поштански фах 712

11000 Београд

Немањина 17
11000 Београд

или преко интернет презентације Народне банке Србије путем линка https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prigovor/index.html., у року од шест месеци од дана пријема Одлуке Комисије за приговоре односно у року од шест месеци од протеча рока за одлучивање Друштва по приговору.

Уз приговор Народној банци Србије, достављате и приговор који сте упутили Друштву, одговор на тај приговор (ако га је Друштво доставило) и документацију на основу које се наводи из приговора Народној банци Србије могу ценити. Народна банка Србије ће Вам доставити одговор на приговор најкасније у року од три месеца од дана пријема приговора, а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за највише три месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да Вас писмено обавести пре истека рока од три месеца од дана пријема приговора.

Покретање и вођење поступка поводом приговора пред Друштвом као и поступка посредовања пред Народном банком Србије за Вас не изискује плаћање накнаде нити других трошкова.

Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна. Поступак посредовања пред Народном банком Србије је поверљив и хитан. Покретање и вођење поступка посредовања између Вас и Друштва не искључује остваривање Вашег права на судску заштиту, у складу са законом, нити утиче на остваривање тог права.

У Београду, 10.12.2021. године

ИЗВРШНИ ОДБОР

Андреј Маринковић Christoph Czettl