

U skladu sa Članom 33. Zakona o zastupanju u osiguranju i posredovanju u osiguranju i reosiguranju Direktor Brokerskog društva u osiguranju Prvi Broker d.o.o. Banjaluka dana 17.07.2020. godine donosi

Pravilnik o postupku podnošenja prigovora i odlučivanju o prigovorima korisnika usluga posredovanja u osiguranju

#### Član 1.

Prigovor se podnosi isključivo u pisanoj formi:

- a) lično, u prostorijama Društva, na adresi: Bulevar vojvode Stepe Stepanovića 181b, 78 000 Banjaluka;
- b) poštom, na adresu: Bulevar vojvode Stepe Stepanovića 181b, 78 000 Banjaluka;
- c) telefaksom, na broj: +387 51 225 101
- d) elektronskom poštom, na adresu: info@prvibroker.com

#### Član 2.

Prigovor treba da sadrži:

- a) ime, prezime i adresu podnosioca prigovora fizičkog lica ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno firmu, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnosioca prigovora pravnog lica;
- b) razloge prigovora i zahtjeve podnosioca prigovora;
- c) dokaze kojima se potvrđuju navodi prigovora;
- d) datum podnošenja prigovora i potpis podnosioca prigovora odnosno lica koje ga zastupa;
- e) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Društvo je obavezno da uzme u obzir i provjeri prigovore koji nisu podneseni u skladu sa odredbama ovog člana i da obavijesti podnosioca prigovora da isti uredi u skladu sa odredbama ovog člana.

#### Član 3.

Prigovor obrađuje, rješava i podnosiocu odgovara lice određeno od strane Direktora Društva.

Lice iz stava 1 ovog Člana ne može biti lice koje je učestvovalo u pružanju usluge koja je predmet prigovora.

Ukoliko je lice iz stava 1 ovog Člana lice koje je učestvovalo u pružanju usluge koja je predmet prigovora, Direktor Društva će odrediti drugo lice za obradu i rješavanje prigovora i odgovor klijentu.

#### Član 4.

Lice iz stava 1. Člana 3. ovog Pravilnika po potrebi komunicira sa podnosiocem prigovora radi obezbjeđivanja dodatnih informacija u vezi sa prigovorom. Podnosilac prigovora, na njegov zahtjev, mora biti obavještavan o toku postupka po prigovoru.

#### Član 5.

Nakon provedenog postupka po osnovu navoda iz prigovora, lice iz stava 1. Člana 8. ovog Pravilnika odlučuje o prigovoru i dostavlja odgovor podnosiocu prigovora.

Odgovor sadrži izjašnjenje na navode iz prigovora, uz obrazloženje, ocjenu osnovanosti prigovora i potpis ovlašćenog lica.

#### Član 6.

Prigovor može biti:

- a) odbijen, kada se utvrdi da su razlozi podnošenja neosnovani;
- b) odbačen, kada za njegovo rješavanje Društvo nije nadležno;
- c) djelimično usvojen ili u potpunosti usvojen, kada će Društvo obavijestiti podnosioca prigovora o roku za otklanjanje razloga prigovora i mjerama koje će biti preduzete za otklanjanje razloga prigovora.

---

#### Član 7.

Na svaki pisani prigovor društvo je dužno da pisanim putem odgovori najkasnije u roku od 30 dana i obavijesti podnosioca prigovora o pravu na :

- a) pokretanje postupka kod Ombudsmana u osiguranju radi vansudskog rješavanja spora i
- b) podnošenju tužbe sudu

#### Član 8.

Društvo je obavezno da vodi evidenciju prigovora. Po prijemu prigovor se evidentira u knjigu prigovora.

Izveštaj o primljenim prigovorima dostavlja se Agenciji za osiguranje Republike Srpske jednom godišnje, do kraja februara tekuće godine za prethodnu godinu.

Izveštaj sadrži podatak o ukupnom broju prigovora, predmetu prigovora, razlozima i načinu rješavanja prigovora i o roku u kojem je prigovor riješen. Izveštaj se dostavlja Agenciji potpisan i ovjeren u pisanoj obliku.

#### Član 9.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja. Društvo će ovaj Pravilnik objaviti na internet prezentaciji Društva. Sve izmjene i dopune ovog Pravilnika Društvo će odmah po usvajanju istih objaviti na internet prezentaciji Društva.

OD-PB-01/20 od 17.07.2020.

Brokersko društvo u osiguranju Prvi Broker d.o.o.