

На основу члана 15. став 4. Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014 и 44/2021) и члана 15. став 1. Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015, 40/2015 – одлука УС и 44/2018), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У

О ПОСТУПКУ ПО ПРИГОВОРУ КОРИСНИКА УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА

Уводне одредбе

1. Овом одлуком ближе се прописују начин подношења приговора корисника услуге осигурања (у даљем тексту: корисник) даваоцу услуга осигурања и Народној банци Србије, начин поступања даваоца услуга осигурања и Народне банке Србије по том приговору, посредовање Народне банке Србије, као и друга питања која се односе на поступак заштите права и интереса корисника.

2. Друштво за осигурање, друштво за посредовање у осигурању, друштво за заступање у осигурању, физичко лице – предузетник који је заступник у осигурању, као и банка, давалац финансијског лизинга и јавни поштански оператор који обављају послове заступања у осигурању на основу претходне сагласности Народне банке Србије у складу са законом – дужни су да обезбеде право на информисаност и заштиту права и интереса корисника, у складу са Законом о осигурању (у даљем тексту: Закон) и овом одлуком.

3. Поједини појмови, у смислу ове одлуке, имају следећа значења:

1) *корисник* је осигураник, уговарач осигурања, корисник осигурања и треће оштећено лице;

2) *средство комуникације на даљину* је свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у предуговорној фази, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства даваоца услуге и корисника (нпр. интернет, електронска пошта, пошта, телефакс и телефон).

Подношење одштетног захтева, односно захтева из основа осигурања не сматра се приговором у смислу ове одлуке.

Начин подношења приговора и поступање друштва за осигурање по приговору

4. Корисник може поднети приговор у писменој форми у пословним просторијама друштва за осигурање, поштом, преко интернет презентације друштва за осигурање или електронском поштом (имејлом).

Друштво за осигурање дужно је да омогући кориснику да поднесе приговор на било који од начина утврђених у ставу 1. ове тачке, а може му омогућити да приговор поднесе и на други одговарајући начин у електронском облику који омогућава да се утврде датум и време пријема приговора и његова садржина.

Код услуга осигурања које се уговарају коришћењем средстава комуникације на даљину, друштво за осигурање дужно је да кориснику омогући да приговор поднесе на исти начин, односно коришћењем истог средства комуникације на даљину као код закључивања уговора на који се приговор односи.

5. Приговор садржи следеће податке и документацију:

- 1) име, презиме и адресу корисника ако је реч о физичком лицу, односно пословно име и седиште правног лица и име и презиме законског заступника правног лица, односно овлашћеног лица ако се приговор подноси у име и за рачун корисника – правног лица;
- 2) разлоге за приговор и захтеве корисника;
- 3) доказе којима се поткрепљују наводи из приговора;
- 4) датум подношења приговора;
- 5) потпис подносиоца приговора, односно његовог заступника или пуномоћника, осим у случају да се приговор подноси у електронској форми.

Уз приговор који се доставља преко пуномоћника, доставља се и посебно пуномоћје којим корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад тачно одређеног друштва за осигурање и да предузима радње у поступку по том приговору, те којим корисник даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на њега а представљају податке о личности у смислу закона којим се уређује заштита података о личности, односно тајне податке у смислу других закона, односно прописа.

6. Друштво за осигурање дужно је да у пословним просторијама у којима корисницима нуди услуге, на видном месту, истакне обавештење о начину подношења приговора, свом поступању по поднетом приговору,

као и о могућности и начину подношења предлога за посредовање и приговора Народној банци Србије.

Друштво за осигурање дужно је да на почетној страници своје интернет презентације омогући кориснику да приступи форми за подношење приговора, и то постављањем на лако уочљивом месту линка за који је јасно означено да се односи на приговоре корисника.

Друштво за осигурање дужно је да у делу своје интернет презентације који се односи на приговоре корисника постави и обавештење из става 1. ове тачке, уз обавезну назнаку своје имејл адресе на коју корисник може поднети приговор.

Друштво за осигурање дужно је да у информацији коју пре закључења уговора о осигурању даје кориснику у писменој форми или на другом трајном носачу података, наведе податке о начину подношења приговора, обавезном садржају тог приговора и року за достављање одговора на наводе из тог приговора.

Одлука о одштетном захтеву, односно захтеву из основа осигурања мора да садржи поуку о праву корисника на приговор.

7. Друштво за осигурање дужно је да писмени приговор прими у било којој својој пословној просторији у којој нуди услуге корисницима и да кориснику изда потврду о пријему приговора, с знаком места и времена пријема, као и лица запосленог код друштва за осигурање које је приговор примило.

Ако корисник намерава да поднесе приговор усмено, друштво за осигурање дужно је да га упозори да оно нема обавезу разматрања усменог приговора, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети.

Изузетно од става 2. ове тачке, у случају из тачке 4. став 3. ове одлуке, када је приговор поднет усмено коришћењем телефона – друштво за осигурање дужно је да тај приговор евидентира, уношењем у одговарајућу евиденцију података о кориснику, садржини приговора, као и датуму и времену пријема приговора.

8. Ако је корисник приговор поднео преко интернет презентације друштва за осигурање, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику из тачке 4. став 2. ове одлуке, као и у случају из тачке 7. став 3. ове одлуке – друштво за осигурање дужно је да имејлом

или на други одговарајући начин у електронском облику одмах потврди пријем приговора.

Потврда из става 1. ове тачке нарочито садржи податке о кориснику, садржину приговора, као и датум и време пријема приговора.

9. Друштво за осигурање дужно је да размотри приговор и да кориснику достави писмени одговор на начин утврђен у тачки 10. ове одлуке, у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Изузетно од става 1. ове тачке, ако друштво за осигурање не може да достави одговор у року из тог става из разлога који не зависе од његове воље, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је друштво за осигурање дужно да обавести корисника на начин утврђен у тачки 10. ове одлуке у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Обавештење из става 2. ове тачке садржи разлоге због којих одговор није могуће доставити у року из става 1. ове тачке, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

10. Друштво за осигурање одговор на приговор доставља у писменој форми, поштом или у форми електронског документа, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику који омогућава да се утврде датум и време пријема одговора и његова садржина – ако је корисник приговор поднео преко интернет презентације друштва за осигурање, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику из тачке 4. став 2. ове одлуке, или ако се корисник са оваквим начином достављања у електронском облику изричито сагласио.

Друштво за осигурање може одговор на приговор да достави поштом и у облику одштампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру), а корисник након пријема таквог документа има право да захтева да му се достави оригинални примерак електронског документа или његова оверена копија у смислу закона којим се уређује електронски документ.

Електронски документ из ст. 1. и 2. ове тачке садржи квалификовани електронски потпис овлашћеног лица друштва за осигурање или квалификовани електронски печат, у смислу закона којим се уређује електронски документ.

11. Одговор друштва за осигурање треба да буде потпун, недвосмислен и разумљив за корисника, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену његове основаности.

Ако друштво за осигурање приговор оцени као основан, обавестиће корисника о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року за њихово отклањање и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.

Друштво за осигурање дужно је да у одговору укаже кориснику на његово право да Народној банци Србије поднесе приговор, односно предлог за посредовање, у складу са овом одлуком.

12. Друштво за осигурање дужно је да поступак по приговору спроводи у складу са Законом, овом одлуком и својим интерним актима.

За поступање по приговору друштво за осигурање не може кориснику наплатити накнаду, нити било које друге трошкове.

Списе предмета формиране по приговору друштво за осигурање дужно је да чува најмање пет година од дана достављања одговора на приговор.

13. Друштво за осигурање дужно је да интерним актом ближе уреди поступак подношења приговора и одлучивања о њему у складу са одредбама Закона и ове одлуке.

Акт из става 1. ове тачке садржи ознаку лица код друштва за осигурање које је овлашћено за поступање по приговору, односно за давање одговора на приговор.

Друштво за осигурање дужно је да обавести Народну банку Србије о акту из става 1. ове тачке, односно о свим његовим изменама и/или допунама у року од осам дана од дана усвајања овог акта, односно његових измена и/или допуна.

Ради објективне оцене навода и доказа из приговора, лице које учествује у поступку из става 2. ове тачке не може бити лице које је поступало, односно донело одлуку у име друштва за осигурање у случајевима у вези с којима је корисник поднео приговор. У случајевима у којима је то могуће и сврсисходно друштво за осигурање је дужно да у поступку из става 2. ове тачке обезбеди учешће стручног лица које није учествовало у утврђивању чињеница, односно стручној процени доказа у вези са којима је корисник поднео приговор.

14. Друштво за осигурање дужно је да у електронском облику уредно води регистар примљених приговора, који садржи следеће податке:

1) име, презиме и адресу подносиоца приговора ако је реч о физичком лицу, односно пословно име и седиште правног лица и име и презиме законског заступника правног лица, односно овлашћеног лица које је поднело приговор;

2) број полисе осигурања, врсту осигурања и ризик који је тим осигурањем покривен;

3) начин и датум пријема приговора;

4) процењену вредност предмета приговора;

5) разлоге за подношење приговора, уз обавезу њиховог разврставања на следеће начине:

– према томе да ли се односе на поступање друштва за осигурање, односно лица које за то друштво обавља послове заступања у осигурању (уз навођење пословног имена и седишта лица које обавља послове заступања) или на одлучивање друштва за осигурање у вези са уговором о осигурању или његовим извршавањем,

– према областима, и то посебно за маркетинг и продају полиса осигурања, услове осигурања, премију осигурања, решавање захтева из уговора о осигурању и управљање пословним процесима;

6) податак о исходу одлучивања по приговору;

7) датум достављања одговора на приговор, као и датум извршавања обавезе друштва за осигурање из тог одговора.

15. Поступање по акту из тачке 13. ове одлуке најмање једном годишње проверава и анализира интерна ревизија друштва за осигурање.

По спроведеној провери и анализи из става 1. ове тачке, интерна ревизија саставља извештај који садржи најмање опис предмета ревизије са значајнијим налазима, уочене неправилности, назначење одговорних лица и предлог мера и препорука за отклањање тих неправилности, као и рокове за њихово спровођење.

Извештај из става 2. ове тачке доставља се надзорном одбору друштва за осигурање.

16. Друштво за осигурање дужно је да прати и надзире примену акта из тачке 13. ове одлуке, анализира извештај интерне ревизије и предузима мере за отклањање утврђених неправилности у свом пословању.

Извршни одбор друштва за осигурање дужан је да:

1) анализира узроке појединачних приговора и утврди основни узрок који је заједнички за већи број приговора, ако се тај узрок може утврдити;

2) разматра могу ли утврђени узроци приговора утицати и на друге пословне процесе и производе осигурања, укључујући и оне на које се приговор директно не односи;

3) предузима одговарајуће мере ради отклањања, односно ограничавања и превенције настанка узрока приговора.

17. Друштво за осигурање дужно је да, без одлагања, предузме потребне мере према лицу које за њега обавља послове заступања у осигурању, када утврди да то лице поступа супротно својим обавезама, односно да повређује права корисника.

Подаци у вези с повредом права корисника и предузетим мерама из става 1. ове тачке морају бити наведени у извештају из тачке 39. ове одлуке.

Поступање друштва за посредовање у осигурању у вези са заштитом корисника

18. Друштво за посредовање у осигурању обезбеђује заштиту права и интереса корисника и поступа по приговору тог лица поднетом у вези са обављањем послова посредовања у осигурању сходном применом одредаба тач. од 4. до 13. и тачке 39. ове одлуке.

Поступање лица која обављају послове заступања у осигурању у вези са заштитом корисника

19. Друштво за заступање у осигурању, физичко лице – предузетник који је заступник у осигурању, као и банка, давалац финансијског лизинга и јавни поштански оператор који обављају послове заступања у осигурању на основу претходне сагласности Народне банке Србије у складу са законом – дужни су да обезбеде заштиту права и интереса корисника у складу са уговором о заступању у осигурању закљученим са друштвом за осигурање.

Лице из става 1. ове тачке може, при поступању по приговору корисника поднетом у вези с његовим обављањем послова заступања у осигурању, тај приговор упутити друштву за осигурање у чије име и за чији рачун обавља послове припреме и закључивања уговора о осигурању и о томе обавестити корисника, ако је то предвиђено уговором о заступању у осигурању.

Ако је уговором из става 1. ове тачке утврђено да лице из тог става обезбеђује заштиту права и интереса корисника – то лице ту заштиту обезбеђује и поступа по приговору корисника поднетом у вези са обављањем послова заступања у осигурању сходном применом одредаба тач. од 4. до 13. и тачке 39. ове одлуке.

Заштита права и интереса корисника пред Народном банком Србије

20. Народна банка Србије посредује у решавању одштетног захтева ради спречавања настанка спора из основа осигурања и поступа по приговору корисника у вези с поступањем друштва за осигурање, друштва за посредовање у осигурању, друштва за заступање у осигурању, физичког лица – предузетника који је заступник у осигурању, као и банке, даваоца финансијског лизинга или јавног поштанског оператора који обављају послове заступања у осигурању на основу претходне сагласности Народне банке Србије у складу са законом (у даљем тексту: давалац услуга).

Посредовање Народне банке Србије

21. Ако је корисник незадовољан одговором даваоца услуга по приговору или му тај одговор није достављен у року утврђеном овом одлуком, спорни однос између корисника и даваоца услуга може се решити посредовањем Народне банке Србије, у складу са овом одлуком.

На поступак посредовања Народне банке Србије не примењују се одредбе закона којим се уређује посредовање у решавању спорова.

22. Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна.

Предлог за посредовање доставља се Народној банци Србије у писменој форми, поштом или преко интернет презентације Народне банке Србије.

Предлог из става 2. ове тачке обавезно садржи и рок за његово прихватање, који не може бити краћи од пет нити дужи од петнаест дана од дана достављања тог предлога другој страни у спору.

Народна банка Србије прослеђује предлог из става 2. ове тачке другој страни у спору и позива је да се у року одређеном у том предлогу

изјасни о томе да ли га прихвата, односно да потпише споразум о приступању посредовању – ако тај предлог прихвата.

23. Поступак посредовања пред Народном банком Србије покреће се закључењем споразума о приступању посредовању, којим стране у спору и Народна банка Србије потврђују избор посредника, уређују међусобна права и обавезе у складу с начелима посредовања и уређују друга питања значајна за спровођење посредовања.

Посредник је запослени у Народној банци Србије који поседује одговарајућа знања и вештине. Посредник не мора бити уписан у посебни регистар у смислу закона којим се уређује посредовање у решавању спорова.

Након што се покрене поступак посредовања, корисник не може поднети приговор Народној банци Србије, осим у случају да је тај поступак окончан обуставом или одустанком.

24. Ако је поступак посредовања покренут пре подношења приговора Народној банци Србије, рок прописан у тачки 29. став 2. ове одлуке не тече док траје тај поступак.

25. Ако је у току поступања по приговору који је поднет Народној банци Србије покренут поступак посредовања – Народна банка Србије застаће с поступањем по том приговору до окончања поступка посредовања.

26. Поступак посредовања може бити окончан споразумом страна, обуставом или одустанком.

Споразум страна постигнут у поступку посредовања пред Народном банком Србије сачињава се у писменој форми. Овај споразум има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да поверилац на основу тог споразума, након доспелости потраживања, може покренути поступак принудног извршења (клаузула извршности), као и потписе страна и посредника, које су оверили суд или јавни бележник.

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази тог поступка.

Народна банка Србије може обуставити поступак посредовања ако процени да његово даље спровођење није целисходно.

27. Поступак посредовања је поверљив и хитан.

У поступку посредовања пред Народном банком Србије не изводе се докази вештачењем, увиђајем, саслушањем сведока и сл.

У поступку посредовања Народна банка Србије не може да испитује правилност налаза и мишљења стручног лица (нпр. вештака медицинске, инжењерске или друге струке).

Народна банка Србије поступак посредовања спроводи без накнаде. О евентуалним трошковима који у вези с тим поступком настану за корисника или даваоца услуга не одлучује Народна банка Србије, већ свако, без обзира на исход поступка, сноси своје трошкове – трошкове заступања (услуга адвоката), путовања, смештаја, неплаћеног одсуства с посла и сл.

Ако посредник оцени да је то потребно и ако су испуњени технички услови код страна у спору – посредовање се може спровести и на даљину, коришћењем одговарајућих средстава електронске комуникације.

Посредник може да води заједничке или одвојене разговоре са странама у спору, као и да предлоге и ставове једне стране, уз њену сагласност пренесе другој страни.

28. Покретање и вођење поступка посредовања између корисника и даваоца услуга не искључује остваривање права на судску заштиту, у складу са законом, нити утиче на остваривање тог права.

Начин подношења приговора Народној банци Србије и њено поступање по том приговору

29. Ако је незадовољан одговором даваоца услуга на приговор или му тај одговор није достављен у року прописаном овом одлуком – корисник може, пре покретања судског спора, поднети приговор Народној банци Србије, и то у писменој форми, поштом или преко интернет презентације Народне банке Србије.

Рок за подношење приговора је шест месеци од дана пријема одговора из става 1. ове тачке или од протеча рока из тог става.

30. Приговор мора да садржи податке који омогућавају идентификацију корисника (име, презиме и адреса, односно за правна лица пословно име, седиште, матични број и име и презиме законског

заступника) и даваоца услуга (пословно име и седиште), утврђивање односа корисника с даваоцем услуга, као и разлоге за подношење приговора, тј. шта се приговором захтева.

Корисник уз приговор Народној банци Србије доставља приговор који је упутио даваоцу услуга, његов одговор (ако га је давалац услуга доставио) и документацију на основу које се наводи из приговора могу ценити.

Ако се доставља преко пуномоћника, уз приговор се, поред документације из става 2. ове тачке, доставља и посебно пуномоћје којим корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад тачно одређеног даваоца услуга и предузима радње у поступку по том приговору, те којим корисник даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе а представљају податке о личности у смислу закона којим се уређује заштита података о личности, односно тајне податке у смислу других закона, односно прописа.

Ако је приговор неуредан (не садржи податке и наводе из става 1. ове тачке или документацију из ст. 2. и 3. ове тачке или је неразумљив), Народна банка Србије ће у року од осам дана од дана пријема приговора, писменим путем позвати корисника да у одређеном року приговор уреди.

31. Народна банка Србије неће разматрати приговор у следећим случајевима:

1) ако корисник претходно није поднео приговор даваоцу услуга, односно ако је приговор Народној банци Србије упућен пре истека рока за достављање одговора даваоца услуга на приговор;

2) ако је поднет након истека рока из тачке 29. став 2. ове одлуке;

3) ако је поднет након покретања судског спора, односно ако је његов предмет спорно питање поводом кога се судски спор води или је правноснажно окончан;

4) ако из садржине приговора јасно произлази да његов циљ није заштита права и интереса корисника који је поднео приговор, односно ако корисник злоупотребљава право на приговор, нарочито ако приговор има неразумну, неозбиљну или увредљиву садржину;

5) ако садржи исте наводе и/или захтеве као и приговор истог корисника по коме се већ поступало;

6) ако постоји очигледна несразмера између вредности предмета приговора и трошкова поступка, при чему се сматра да таква

несразмера увек постоји ако се према подацима из приговора и достављене документације може закључити да је вредност предмета приговора мања од 1.000 динара.

У случају из става 1. ове тачке, Народна банка Србије ће корисника обавестити о томе да наводе из приговора неће разматрати и о разлозима за то. Ако се корисник поново обрати Народној банци Србије на исти начин, односно са истим наводима и/или захтевима – Народна банка Србије не доставља поново обавештење.

32. Након пријема уредног приговора, Народна банка Србије ће дописом затражити да се давалац услуга изјасни о наводима из тог приговора.

33. Давалац услуга дужан је да се изјасни о наводима из приговора у писменој форми или у форми електронског документа, у року који Народна банка Србије одреди, као и да у истој форми достави доказе којима се потврђују наводи из изјашњења.

По пријему изјашњења из става 1. ове тачке, односно по протеку рока из тог става, Народна банка Србије може од даваоца услуга захтевати додатна изјашњења, односно достављање одговарајућих доказа у року који одреди у свом захтеву.

34. Поступак по приговору Народна банка Србије спроводи искључиво на основу података, информација и документације које прибави од корисника и даваоца услуга у том поступку.

У поступку по приговору Народна банка Србије не изводи доказе вештачењем, увиђајем, саслушањем странака, сведока и сл.

У поступку по приговору Народна банка Србије не може да испитује правилност налаза и мишљења стручног лица (нпр. вештака медицинске, инжењерске или друге струке).

Народна банка Србије поступак по приговору спроводи без накнаде. О евентуалним трошковима који за корисника или даваоца услуга настану у вези с тим поступком не одлучује Народна банка Србије, већ свако, без обзира на исход поступка, сноси своје трошкове – трошкове заступања (услуга адвоката), копирања, поштанских услуга, овере документације и сл.

35. Народна банка Србије кориснику доставља 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 корисника писмено обавести пре истека рока од три месеца од дана пријема приговора.

У одговору из става 1. ове тачке, Народна банка Србије може да укаже кориснику на могућност вансудског решавања спорног односа с даваоцем услуга у поступку посредовања.

36. Поступак по приговору пред Народном банком Србије окончава се на један од следећих начина:

- 1) повлачењем приговора;
- 2) достављањем одговора из тачке 35. ове одлуке;
- 3) закључењем споразума о решавању спора путем посредовања.

Изрицање новчане казне

37. Ако у поступку заштите права и интереса корисника приликом поступања по приговору корисника утврди да је давалац услуга учинио повреде прописане чланом 260. став 1. тач. 2), 30), 62) и 78) Закона, чланом 261. став 1. тач. 1), 17), 18) (члан 95. став 1. Закона), 19), 25) и 26) Закона, чланом 261. став 2. Закона (за радње из члана 261. став 1. тач. 1), 25) и 26)), односно чланом 261. став 4. Закона (за радње из члана 261. став 1. тач. 1), 25) и 26)) – Народна банка Србије налаз по приговору доставља овом даваоцу услуга ради изјашњења.

Давалац услуга из става 1. ове тачке дужан је да изјашњење на налаз, које је потписало најмање два члана извршног одбора, достави Народној банци Србије у року који она одреди.

Ако провером навода изнетих у изјашњењу из става 2. ове тачке утврди да они битно не мењају чињенично стање утврђено у налазу, Народна банка Србије доноси решење којим даваоцу услуга, односно одговорном лицу у овом даваоцу, изриче новчану казну у складу са Законом.

Ако провером навода изнетих у изјашњењу из става 2. ове тачке утврди да они битно мењају утврђено чињенично стање и/или правну квалификацију утврђену у налазу, Народна банка Србије сачињава допуну налаза.

Ако је у поступку по приговору даваоцу услуга достављањем захтева за изјашњење претходно већ пружена прилика да се изјасни о

свим чињеницама које су од значаја за одлучивање – Народна банка Србије може решење којим даваоцу услуга, односно одговорном лицу у овом даваоцу, изриче новчану казну у складу са Законом – донети без достављања налаза по притужби даваоцу услуга ради изјашњења.

Електронска комуникација Народне банке Србије с даваоцем услуга и корисником

38. У поступцима прописаним овом одлуком, достављање захтева, изјашњења, обавештења и других писмена и поднесака између Народне банке Србије и даваоца услуга, односно између Народне банке Србије и корисника може се обављати електронском поштом или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

Кориснику који приговор поднесе преко интернет презентације Народне банке Србије – Народна банка Србије ће обавештења, одговор и друга писмена и поднеске у поступку по приговору достављати у форми електронског документа у смислу закона којим се уређује електронски документ.

Кориснику који приговор поднесе поштом Народна банка Србије може обавештења, одговор и друга писмена и поднеске у поступку по приговору достављати поштом у облику штампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру), а корисник након пријема таквог документа има право да захтева да му се достави оригинални примерак електронског документа или његова оверена копија.

У случају из става 1. ове тачке, давалац услуга Народној банци Србије доставља поднесак израђен као електронски документ, и то на адресу Народне банке Србије за пријем електронских поднесака означену на њеној интернет презентацији, електронском поштом или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

У случају из ст. 1. и 2. ове тачке, Народна банка Србије даваоцу услуга, односно кориснику електронски документ доставља електронском поштом на адресу за пријем електронских поднесака коју је одредио давалац услуге, односно корисник или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

Електронски документ из ст. 4. и 5. ове тачке мора бити потписан квалификованим електронским потписом или квалификованим електронским печатом, у смислу закона којим се уређује електронски документ.

Исправе, односно докази које давалац услуга доставља Народној банци Србије у складу са ставом 1. ове тачке, достављају се у оригиналном облику (ако је документ изворно настао у електронском облику) или као копија изворног документа (дигитализацијом документа који није изворно настао у електронском облику).

Пријем сваког документа из ове тачке Народна банка Србије и давалац услуга потврђују одмах по том пријему, достављањем потврде о пријему на адресу електронске поште с које је тај документ достављен, и то електронском поштом или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

Извештавање и надзор

39. Давалац услуга дужан је да састави извештај о примљеним приговорима и да га електронски достави Народној банци Србије, у складу са упутством којим се уређује електронско достављање података Народној банци Србије, и то у року од 15 дана од истека тромесечја.

40. Народна банка Србије контролом тржишног понашања давалаца услуга у складу са Законом врши надзор и над поступањем тих лица у вези са заштитом права и интереса корисника у складу са овом одлуком.

Прелазне и завршне одредбе

41. Давалац услуга дужан је да кориснику омогући подношење приговора на начин из тачке 4. став 3. ове одлуке у року од шест месеци од дана ступања на снагу ове одлуке.

Давалац услуга дужан је да кориснику омогући подношење приговора на начин из тачке 6. став 2. ове одлуке у року од три месеца од дана ступања на снагу ове одлуке.

Давалац услуга дужан је да обезбеди да потврда пријема приговора садржи податке из тачке 8. став 2. ове одлуке у року од шест месеци од дана ступања на снагу ове одлуке.

Давалац услуга дужан је да свој интерни акт из тачке 13. ове одлуке усклади са одредбама ове одлуке у року од три месеца од дана ступања на снагу ове одлуке.

42. Поступци по приговорима корисника упућеним даваоцу услуга и Народној банци Србије, као и поступци посредовања покренути до дана

ступања на снагу ове одлуке окончаће се према одредбама прописа који су важили до тог дана.

43. Даном ступања на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања („Службени гласник РС“, бр. 55/2015).

44. Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

ИО НБС бр. 87
9. септембра 2021. године
Београд

Председавајућа
Извршног одбора Народне банке Србије
Г у в е р н е р
Народне банке Србије

Др Јоргованка Табаковић, с.р.