



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

**ПОДАЦИ О ПРИГОВОРИМА НА РАД
ДРУШТАВА ЗА ОСИГУРАЊЕ И
ДРУШТАВА ЗА УПРАВЉАЊЕ
ДОБРОВОЉНИМ ПЕНЗИЈСКИМ
ФОНДОВИМА**

(јануар–децембар 2023. године)

Март 2024.

Садржај:

УВОД.....	2
1. Заштита права корисника услуга осигурања и услуга које пружају друштва за управљање добровољним пензијским фондовима.....	3
Друштва на чији рад се подноси приговор.....	3
Шта је приговор	3
Како се подноси приговор друштву	3
Како се подноси приговор Народној банци Србије.....	3
Како се подноси предлог за посредовање Народној банци Србије.....	4
Предности заштите права корисника пред Народном банком Србије.....	5
2. Приговори корисника на поступање друштава за осигурање	6
2.1. Број приговора и основ (друштва за осигурање)	6
3. Посредовање пред Народном банком Србије	8
4. Приговори корисника на поступање друштава за управљање добровољним пензијским фондовима.....	9

УВОД

У складу са Законом 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), Народна банка Србије, поред осталих функција, обавља послове заштите права и интереса корисника услуга које пружају банке, друштва за осигурање, даваоци финансијског лизинга, друштва за управљање добровољним пензијским фондовима, пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца у складу са законом.

Овај извештај садржи податке на основу спроведених активности Народне банке Србије у области заштите корисника услуга које пружају друштва за осигурање и друштва за управљање добровољним пензијским фондовима.

У складу са Законом о осигурању („Службени гласник РС”, бр. 139/2014 и 44/2021), 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 заштиту права и интереса корисника, а Народна банка Србије поступа по приговору корисника услуга осигурања. У складу са Законом о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима („Службени гласник РС”, бр. 85/2005 и 31/2011), Народна банка Србије поступа по приговорима услуга које пружају друштва за управљање добровољним пензијским фондовима.

Како би се корисници тих услуга на најбржи начин упознали с корацима у поступку заштите својих права – у првом делу извештаја представљен је *поступак заштите корисника* тих услуга, почев од подношења приговора друштву, преко подношења приговора Народној банци Србије, до подношења предлога за посредовање пред Народном банком Србије, уз кратак осврт на предности заштите права корисника пред Народном банком Србије.

У другом и четвртм делу овог извештаја приказане су *информације о поднетим приговорима корисника на поступање друштава за осигурање, односно друштава за управљање добровољним пензијским фондовима*, док су у трећем делу дате *информације о предлозима за посредовање, односно поступцима посредовања*.

1. Заштита права корисника услуга осигурања и услуга које пружају друштва за управљање добровољним пензијским фондовима

Друштва на чији рад се подноси приговор

Народна банка Србије у поступку прописаном Законом о осигурању, Законом о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима, као и одлукама које уређују начин заштите права и интереса корисника тих услуга, спроводи поступак по приговору корисника услуга које пружају:

- друштва за осигурање,
- друштва за управљање добровољним пензијским фондовима.

Шта је приговор

Приговор је писмено обраћање којим се корисник услуга осигурања / услуга које пружа друштво за управљање добровољним пензијским фондовима обраћа друштву за осигурање / друштву за управљање добровољним пензијским фондовима (у даљем тексту: друштво) и изражава своје незадовољство услугама, указује на то да су му повређена права или интереси и сматра да се друштво не придржава закона, других прописа, општих услова пословања, одредаба закљученог уговора или добрих пословних обичаја.

Како се подноси приговор друштву

Приговор друштву подноси се писаним путем, преко формулара на сајту тог друштва, електронском поштом, поштом или у пословним просторијама друштва.

Рок за подношење приговора друштву

Рок за подношење приговора није прописан, али је најбоље да се корисник друштву обрати што је пре могуће, чим уочи проблем.

Рок за одговор друштва

Друштво за осигурање је дужно да размотри приговор и кориснику достави јасан и разумљив одговор у писаној форми у року од 15 дана (само изузетно тај рок може бити продужен за још 15 дана, али друштво о томе мора обавестити корисника пре него што истекне први рок).

Друштво за управљање добровољним пензијским фондовима дужно је да размотри приговор и кориснику достави јасан и разумљив одговор у писаној форми у року од 30 дана.

Друштво треба да наведе да ли је приговор основан и, ако јесте, да ли су разлози због којих је приговор уложен откљонени, односно да се у одговору обавезе према кориснику у погледу начина и рока за отклањање неправилности.

Поступак по приговору је бесплатан

Друштво не може наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Како се подноси приговор Народној банци Србије

Ако је корисник незадовољан одговором друштва на приговор или тај одговор није достављен у року – корисник се тада може обратити Народној банци Србије.

Најбржи и најлакши начин подношења приговора Народној банци Србије јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара, коме се приступа с почетне странице интернет презентације Народне банке Србије избором линка: [Притужба на поступање даваоца финансијских услуга / Предлог за посредовање](#). Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све

обавезне податке и документацију које треба да достави како би по приговору могло да се поступа.

Приговор се може поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Шта приговор мора да садржи

Попуњавањем одговарајућег електронског формулара на интернет презентацији Народне банке Србије корисника пролази све неопходне елементе које приговор мора да садржи како би Народна банка Србије по њему могла да поступа.

Ако корисник приговор подноси у слободној форми, 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 друштва (пословно име и седиште);
- приговор упућен друштву;
- одговор друштва (ако га је доставио);
- кратак опис, односно разлоге за подношење приговора, тј. шта се приговором захтева;
- другу документацију на основу које се могу ценили наводи из приговора;
- ако се доставља преко пуномоћника, уз приговор се доставља и посебно пуномоћје у складу са одлуком којом је уређен поступак по приговору.

Рок за одношење приговора Народној банци Србије

Корисник приговор треба да поднесе у року од шест месеци од дана пријема одговора друштва или од истека рока за достављање тог одговора.

У којим случајевима Народна банка Србије не поступа по приговорима

Поред других разлога утврђених прописима, посебно напомињемо да Народна банка Србије

није у могућности да разматра приговоре који су поднети након покретања судског спора, односно чији је предмет спорно питање поводом кога се води (или се водио) овај спор. Такође, Народна банка Србије не може да решава спорне односе када је за утврђивање чињеничног стања неопходно извођење доказа попут саслушања странака или сведока, затим вештачење, увиђај или сл.

Рок Народне банке Србије за одговор по приговору

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 бити продужен за највише три месеца, с тим што Народна банка Србије о томе обавештава корисника, и то пре истека првог рока.

Поступак по приговору поднетом Народној банци Србије је бесплатан

Народна банка Србије не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору. Ако корисник ангажује адвоката, сам сноси своје трошкове (и када је приговор основан), с обзиром на то да Народна банка Србије у овом поступку не одлучује о трошковима.

Како се подноси предлог за посредовање Народној банци Србије

Спорни однос између корисника и друштва може се решити и у вансудском поступку, односно поступку посредовања, ако су сагласне обе стране. Поступак посредовања пред Народном банком Србије може се покренути само пре покретања судског поступка.

Најбржи и најлакши начин подношења предлога за посредовање Народној банци Србије јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара, коме се приступа с почетне странице интернет презентације Народне банке Србије избором линка: [Притужба на](#)

[поступање даваоца финансијских услуга / Предлог за посредовање](#). Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све обавезне податке и документацију које треба да достави, како би по предлогу за посредовање могло да се поступа, а Народна банка Србије по таквим предлозима за посредовање одмах поступа.

Предлог за посредовање може се поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Поступак посредовања

Поступак посредовања може се покренути ако није покренут судски спор и ако је корисник претходно поднео приговор друштву.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводе запослени у Народној банци Србије који поседују одговарајућа знања и вештине.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводи се без накнаде, с тим што евентуалне трошкове страна који могу настати у том поступку стране сnose саме (трошкови путовања, смештаја, заступања, неплаћено одсуство с посла и сл.).

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази поступка, а поступак посредовања је поверљив и хитан.

Ако се у поступку посредовања корисник и друштво споразумеју, сачињава се споразум у писменој форми.

Предности заштите права корисника пред Народном банком Србије

Поступак заштите права пред Народном банком Србије потпуно је бесплатан, односно ни друштво ни Народна банка Србије не наплаћују накнаде или друге трошкове за поступање по приговорима корисника / предлозима за

посредовање. Поред тога, корисници имају могућност да спорни однос реше пред Народном банком Србије, без покретања судских поступака, који су скупи и трају знатно дуже.

Вођење поступка по приговору пред Народном банком Србије или поступка посредовања није неопходан услов за вођење судског поступка, нити представља сметњу да се судски поступак покрене.

2. Приговори корисника на поступање друштава за осигурање

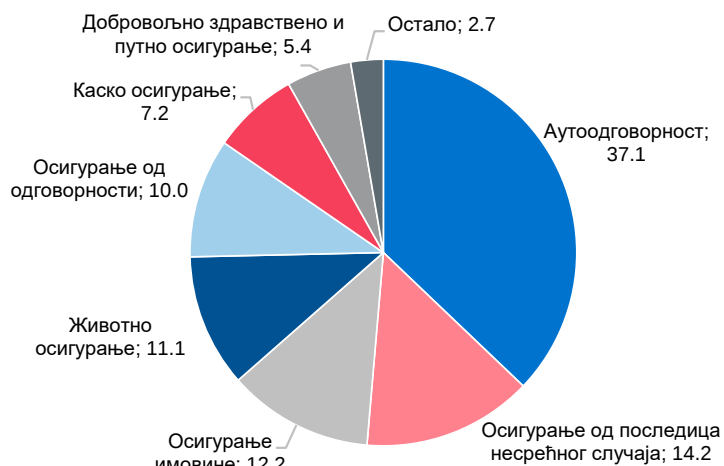
Од 1. јануара до 31. децембра 2023. године решена су 773 приговора корисника на поступање друштава за осигурање.

Поступањем Народне банке Србије, на основу спроведених поступака по приговорима корисника и поступака посредовања, остварен је непосредни финансијски ефекат за кориснике у износу око 15 милиона динара.

2.1. Број приговора и основ (друштва за осигурање)

Највећи број приговора на поступање друштава за осигурање у посматраном периоду односио се на аутоодговорност – 37,1% и осигурање од последица несрећног случаја – 14,2%.

Графикон – Број приговора по основима (друштва за осигурање) (%)



Извор: НБС.

Табела – Преглед броја приговора по основима (друштва за осигурање) (1. 1 – 31. 12. 2023)

Основ приговора	Укупно	У %
Осигурање живота	24	3.1
Допунско осигурање уз осигурање живота	44	5.7
Сва остала животна осигурања	18	2.3
Рентно осигурање	0	0.0
Животно осигурање	86	11.1
Аутоодговорност	287	37.1
Друга општа осигурања од одговорности	4	0.5
Добровољно здравствено и путно осигурање	42	5.4
Осигурање имовине	94	12.2
Каско осигурање моторних возила	56	7.2
Осигурања од последица несрећног случаја	110	14.2
Осигурање кредита и јемства	5	0.6
Осигурање од одговорности	77	10.0
Остало – неживотно	12	1.6
Неживотно осигурање	687	88.9
Остало	0	0.0
Укупно	773	100.0

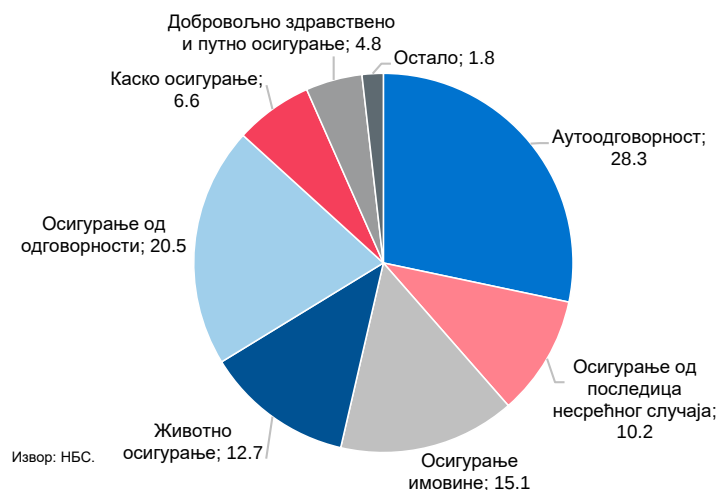
Извор: НБС.

Табела – Преглед броја приговора по основима и исходу (друштва за осигурање) (1. 1 – 31. 12. 2023)

Основ приговора	Решени приговори	Основани приговори	Неосновани приговори
Осигурање живота	24	5	19
Допунско осигурање уз осигурање живота	44	10	34
Сва остала животна осигурања	18	6	12
Рентно осигурање	0	0	0
Животно осигурање	86	21	65
Аутоодговорност	287	47	240
Друга општа осигурања од одговорности	4	0	4
Добровољно здравствено и путно осигурање	42	8	34
Осигурање имовине	94	25	69
Каско осигурање моторних возила	56	11	45
Осигурања од последица несрећног случаја	110	17	93
Осигурање кредита и јемства	5	1	4
Осигурање од одговорности	77	34	43
Остало – неживотно	12	2	10
Неживотно осигурање	687	145	542
Остало	0	0	0
Укупно	773	166	607

Извор: НБС.

**Графикон – Број основаних приговора по основима (друштва
за осигурање) (%)**



3. Посредовање пред Народном банком Србије

Од 1. јануара до 31. децембра 2023. године примљено је 110 предлога за посредовање ради решавања спорног односа између корисника и друштава за осигурање и један предлог ради решавања спорног односа између корисника и друштва за управљање добровољним пензијским фондовима, а стране у поступку посредовања прихватиле су 24 предлога.

У посматраном периоду поступано је по 29 поступака посредовања ради решавања спорног односа између корисника и друштава за осигурање, као и по једном поступку између корисника и друштва за управљање добровољним пензијским фондовима.

Од 26 окончаних поступака посредовања, у поступцима који су спроведени пред Народном банком Србије закључено је девет споразума између друштава за осигурање и корисника, као и један споразум између друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и корисника, док су у три поступка друштво за осигурање и корисник постигли споразум о мирном решењу

спорног односа након окончаног поступка посредовања пред Народном банком Србије.

4. Приговори корисника на поступање друштава за управљање добровољним пензијским фондовима

У посматраном периоду решена су два приговора корисника на поступање друштава за управљање добровољним пензијским фондовима (један основан).