



ИНФОРМАЦИЈА О ЗАСТУПНИКУ У ОСИГУРАЊУ¹

У складу са чланом 111. Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014), Одлуком о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања („Сл.гласник РС“, бр. 55/2015), овим путем обавештавамо уговорача осигурања о следећем:

1. Пословно име, седиште и адреса заступника у осигурању - Банке

- *Пословно име* : Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд
- *Седиште и адреса*: 11120 Београд, Краљице Марије 3
- *Матични број*: 07004893
- *ПИБ*: 100002549
- *Жиро рачун*: 908-20001-18
- *Шифра делатности*: 6419
- *Телефон*: +381 11 20 20 292
- *Е-маил*: kontakt@posted.co.rs

Банка обавља послове заступања у осигурању као допунску делатност, на основу претходне сагласности Народне банке Србије

2. Регистри надлежних органа код којих је заступник у осигурању - Банка уписан и начин провере регистрације:

- *Надлежни орган*: Народна Банка Србије, ул. Краља Петра бр.12, 11000 Београд
- *Број решења*: 9527 од дана 05.11.2019. године.
- *Провера регистрације*: Народна Банка Србије, писаним путем и/или на интернет адреси www.nbs.rs
- *Регистар привредних субјеката*: Агенција за привредне регистре, ул. Бранкова број 25, 11000 Београд, Србија, број БД 5689/2005
- *Провера регистрације*: Агенција за привредне регистре, писаним путем и/или на интернет адреси www.apr.gov.rs

3. Банка има закључен уговор о заступању у осигурању са :

- Компанијом Дунав осигурање а.д.о. Београд, ул. Зорана Жунковића 11, матични број 07046898

Банка обавља послове заступања у осигурању искључиво за Компанију Дунав осигурање а.д.о. Београд (у даљем тексту: Дунав осигурање)

4. Повезаност са друштвима за осигурање:

- **Квалификовано учешће заступника у осигурању у капиталу друштва за осигурање, са којим ће бити закључен уговор о осигурању или поседовање/могућност да оствари 10% или више гласачких права у том друштву за осигурање:**
Банка Поштанска штедионица а.д., Београд нема квалификовано учешће у капиталу Дунав осигурања с којим је закључен уговор о осигурању нити постоји могућност да оствари 10% или више гласачких права односно власништва над 10% и више основног капитала у Дунав осигурању.
- **Квалификовано учешће друштва за осигурање са којим ће бити закључен уговор о осигурању или матичног друштва тог друштва, у капиталу заступника у осигурању или поседовање/могућност да оствари 10% и више гласачких права у заступнику у осигурању:**
Дунав осигурање нема квалификовано учешће у капиталу нити постоји могућност да оствари 10% и више гласачких права односно власништва над 10% и више основног капитала у Банци Поштанска штедионица а.д. Београд.

5. Приговор Банци може поднети корисник услуга осигурања (осигураник, уговорач осигурања, корисник осигурања и трећа оштећена лица) у случају повреде права или интереса или ако је незадовољан пружањем услуга Банке у вези са обављањем послова заступања у осигурању, а нарочито у вези са уговором о осигурању. Корисник услуга осигурања може приговор поднети лично или преко свог заступника, односно пуномоћника, у писаној форми, на један од следећих начина:

- У организационим облицима Банке код које је закључен уговор о осигурању, у слободној форми, писаним путем,

- Дописом на адресу: Банка Поштанска штедионица, а.д., Београд, Одељење за заступање у осигурање, Краљице Марије 3, 11120 Београд,
- Слањем у електронској форми на е-маил адресу: prigovori@posted.co.rs,
- Путем интернет странице банке www.posted.co.rs у делу Контакти
- Путем телефона на број +381 11 2020 292

Приговор треба да садржи следеће податке и документацију:

- 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 ако се приговор подноси у име и за рачун правног лица
- Разлоге за приговор и захтеве његовог подносиоца
- Доказе којима се поткрепљују наводи из приговора
- Датум подношења приговора
- Потпис подносиоца приговора, односно његовог заступника или пуномоћника, осим у случају да се приговор подноси у електронској форми
- Пуномоћје за заступање ако је приговор поднео пуномоћник.

Банка ће приговор доставити Дунав осигурању, које ће одлучивати и поступити по приговору, о чему ће обавестити корисника услуге осигурања - подносиоца приговора.

Дунав осигурање је дужно да подносиоцу приговора одговори најкасније у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема приговора, у писаној форми. Ако је приговор достављен електронском поштом или подносилац приговора захтева да му се електронском поштом достави одговор, одговор се може послати у електронском облику, потписан квалификованим електронским потписом у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

Изузетно, уколико Дунав осигурање не може да достави одговор у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема приговора из разлога који не зависе од његове воље, тај рок се може продужити за највише 15 (петнаест) дана, о чему ће Дунав осигурање у писаној форми обавестити корисника услуге осигурања у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема приговора, уз навођење разлога због којих није могуће доставити одговор у року, као и крајњег рока у којем ће одговор бити достављен.

Поступање по приговору и одлучивање о њему заснива се на начелу једнакости, савесности и ефикасности и детаљније је уређено општим актом Дунав осигурања.

Одговор садржи изјашњење на наводе из приговора, уз образложење, оцену основаности приговора и потпис овлашћеног лица Дунав осигурања.

6. Надзор над пословањем заступника у осигурању врши Народна Банка Србије, Немањина број 17, 11000 Београд

Корисник услуге осигурања може поднети приговор Народној банци Србије ако се пре тога писменим приговором обраћао заступнику у осигурању или друштву за осигурање и није био задовољан одговором или друштво за осигурање није писменим путем одговорило на тај приговор у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема приговора (изузетно у року од 30 (тридесет) дана).

Приговор Народној банци Србије подноси се у писменој форми, поштом или електронском поштом (е-маил-ом) на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет презентацији. Корисник услуге осигурања уз приговор упућен Народној банци Србије доставља и приговор који је доставио заступнику у осигурању или друштву за осигурање, његов одговор (ако га је давалац доставио) и документацију на основу које се наводи из приговора Народној банци Србије могу ценити.

Корисник услуге осигурања може поднети приговор Народној банци Србије у року од 6 (шест) месеци од дана пријема одговора од друштва за осигурање или протекла рока за његово достављање. Народна банка Србије кориснику услуге осигурања доставља коначан одговор најкасније у року од 3 (три) месеца од дана пријема приговора, а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за највише 3 (три) месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да

¹ НБС – Смернице о минималним стандардима понашања и доброј пракси учесника на тржишту осигурања (20.04.2018.године Г.бр.3092).

корисника услуге осигурања писменим путем обавести пре истека рока од 3 (три) месеца од дана пријема приговора.

Ако је корисник услуге осигурања незадовољан одговором даваоца услуге осигурања или му тај одговор није достављен у року утврђеном у овој Информацији и интереса корисника услуга осигурања, спорни однос између корисника услуге осигурања и даваоца услуге осигурања може се решити у поступку посредовања, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова.

Народна банка Србије спроводи поступак посредовања без накнаде, с тим што евентуалне трошкове који могу настати у том поступку стране сносе саме (трошкови путовања, смештаја, неплаћено одсуство са посла итд.)

7. Посебне напомене

- Банка у обављању послова заступања у осигурању и закључивању уговора о осигурању поступа у име и за рачун Дунав осигурања искључиво у својству заступника у осигурању сагласно обиму овлашћења прецизираним одредбама Уговора о заступању у осигурању.
- При закључивању уговора о осигурању Банка поступа поштено, недискриминаторно, транспарентно и професионално, узимајући у обзир потребе, права и интересе корисника.
- У случају да уговарач осигурања и осигураник нису исто лице а реч је о колективном осигурању или осигурању које представља повезани уговор или уговор који је услов за коришћење друге финансијске услуге – друштво за осигурање односно, ако је примењиво, Банка, ће предузети све разумне радње како би обезбедила да осигуранику буду пружене прописане информације.
- Друштво за осигурање односно Банка, као заступник у осигурању, кориснику ће учинити доступним информације о структури премије осигурања коју плаћа.

- Друштво за осигурање односно Банка, као заступник у осигурању, при информисању корисника нарочито ће имати у виду неповредивост начела доброволжности осигурања, осим у случајевима обавезности осигурања који су посебно прописани законом.
- Друштво за осигурање односно Банка, као заступник у осигурању у току трајања уговорног односа кориснику ће пружати све прописане и потребне информације, на начин који ће му омогућити да донесе одлуку о даљем коришћењу конкретне услуге осигурања.
- Банка ће се трудити у потпуности да у пословању с корисницима обезбеде следећа права корисника:
 - право на потпуно и тачно информисање;
 - право на заштиту од дискриминације;
 - право на заштиту личних података.
- Банка ће обезбедити да оглашавање услуга осигурања:
 - не садржи информацију, обећање или предвиђање које је нетачно или доводи у заблуду;
 - не буде формулисано тако да погрешно представља или прикрива најважније информације које се односе на предмет оглашавања;
 - буде јасно препознатљиво као оглашавање услуга осигурања;
 - ако садржи стручне термине, односно термине непознате широј јавности – садржи и одговарајуће објашњење тих термина;
 - не садржи изразе којима се услуга осигурања означава бесплатном, нити сличне изразе ако је одобрење те услуге условљено закључењем другог уговора или је условљено било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу.
- Информације из члана 82. Закона о осигурању, које се односе на Уговор о осигурању и Дунав осигурање, сачињене су од Дунав осигурања у чије име и за чији рачун Банка поступа при обављању послова заступања у осигурању.

Банка Поштанска штедионица, акционарско друштво, Београд