



Agencija za nadzor osiguranja - Crna Gora
Insurance Supervision Agency - Montenegro



POSTUPAK PO PRIGOVORIMA

POSTUPAK PO PRIGOVORIMA

Prigovor je svako pisano obraćanje Agenciji u cilju zaštite i ostvarivanja prava u postupku zaključivanja ugovora o osiguranju ili izvršavanja zaključenog ugovora o osiguranju.

Lice može podnijeti prigovor ako:

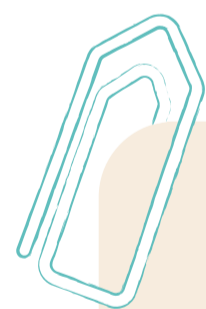
- je već iskoristio pravo na prigovor pred subjektom nadzora i nije bio zadovoljan odgovorom, ili
- subjekt nadzora po njegovom podnesku nije odlučio u zakonskom roku.

Prigovor se može podnijeti ako od dana dobijanja posljednje odluke subjekta nadzora, na koju se podnosilac prigovora žali, nije prošlo više od godinu dana.

SADRŽAJ PRIGOVORA

Sadržaj prigovora:

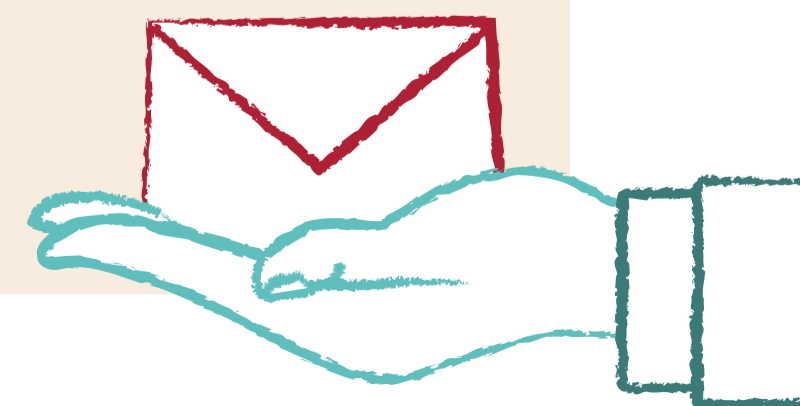
- Ime i prezime, adresa i kontakt telefon,
- Predmet prigovora, sa detaljnim opisom razloga iz kog se prigovor odnosi,
- Naziv i sjedište subjekta nadzora na čiji rad se prigovor odnosi,
- Spisak dokumentacije koja se podnosi uz prigovor, i to:
 - ▶ Kopija ponude/polise osiguranja,
 - ▶ Kopija prethodnog pisanog obraćanja subjektu nadzora,
 - ▶ Odgovor subjekta nadzora po zahtjevu,
 - ▶ Dokumentacija koja potvrđuje navode iz prigovora



PODNOŠENJE PRIGOVORA

Prigovor možete dostaviti:

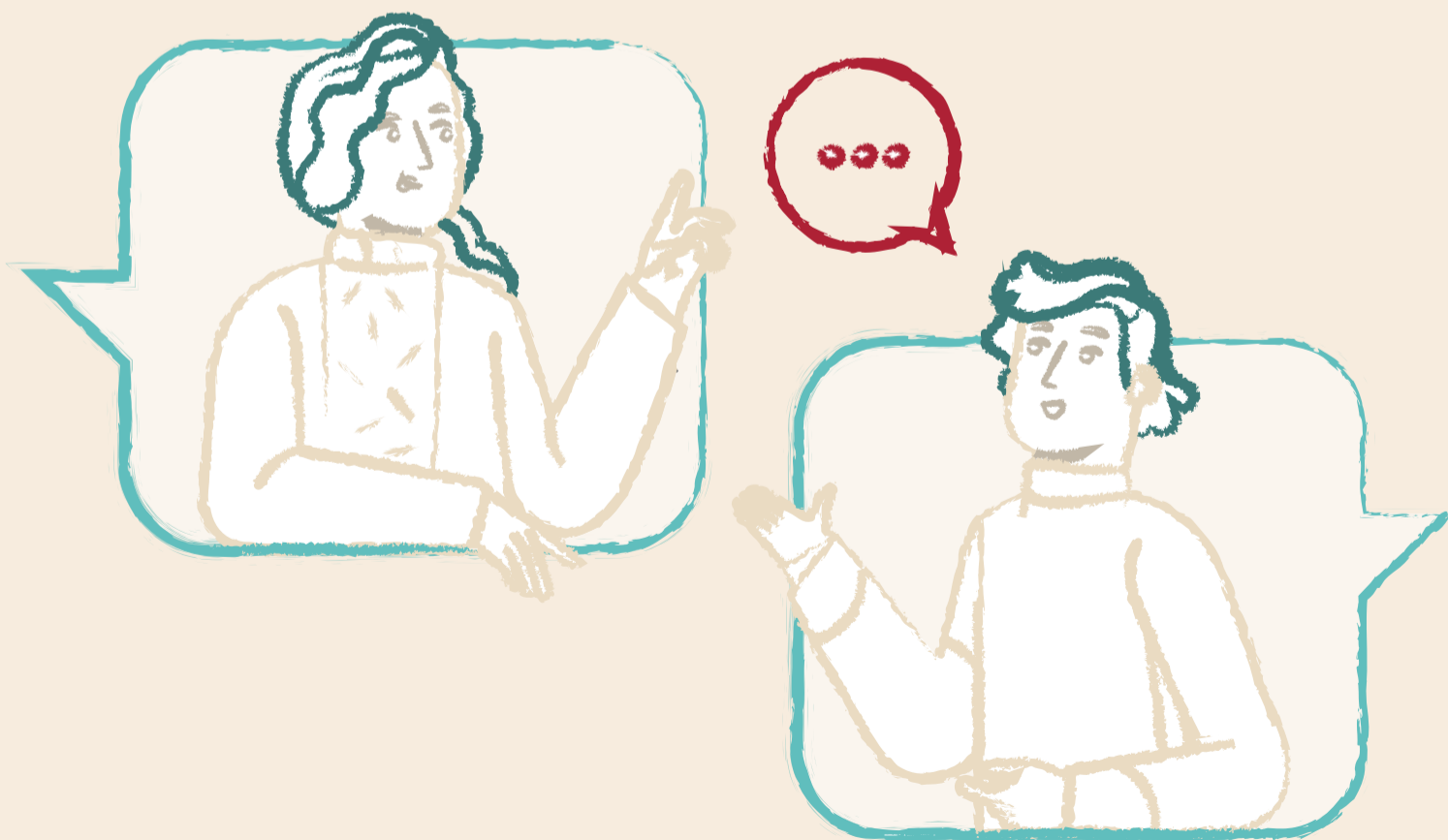
- na pisarnici Agencije
Moskovska 17A M/C1 Podgorica,
- putem pošte,
- na e-mail adresu Agencije
agencija@ano.co.me



POSTUPANJE AGENCIJE ZA NADZOR OSIGURANJA PO PRIGOVORIMA

Postupanje agencije za nadzor osiguranja po prigovorima:

- dostavlja subjektu nadzora primjerak prigovora,
- od subjekta nadzora pribavlja kopije spisa predmeta i drugu dokumentaciju,
- može predložiti i vještačenje (ljekari i vještaci druge struke),
- može podnosiocu prigovora predložiti preduzimanje odgovarajućih radnji,
- može predložiti održavanje sastanka sa podnosiocem prigovora i subjekta nadzora.



PODNESE PRIGOVOR NA RAD

Možete podnijeti prigovor na rad:

- društva za osiguranje,
- Nacionalnog biroa osiguravača Crne Gore,
- dijela društva za osiguranje - filijala,
- društva za posredovanje u osiguranju,
- društva za zastupanje u osiguranju,
- zastupnika preduzetnika,
- banke koja obavlja poslove zastupanja u osiguranju,
- agencije za pružanje drugih usluga u osiguranju



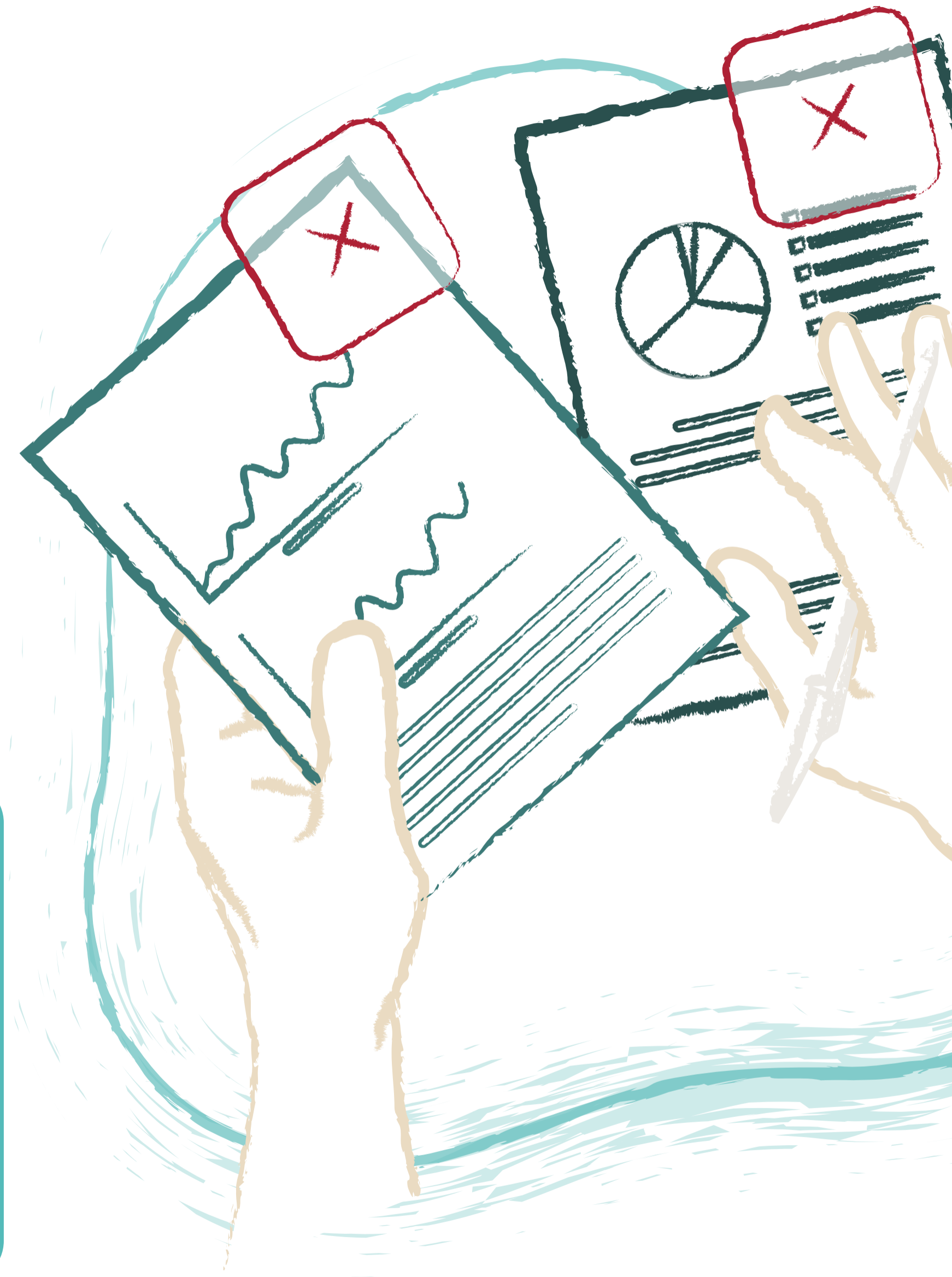
PREKID I OBUSTAVA POSTUPKA

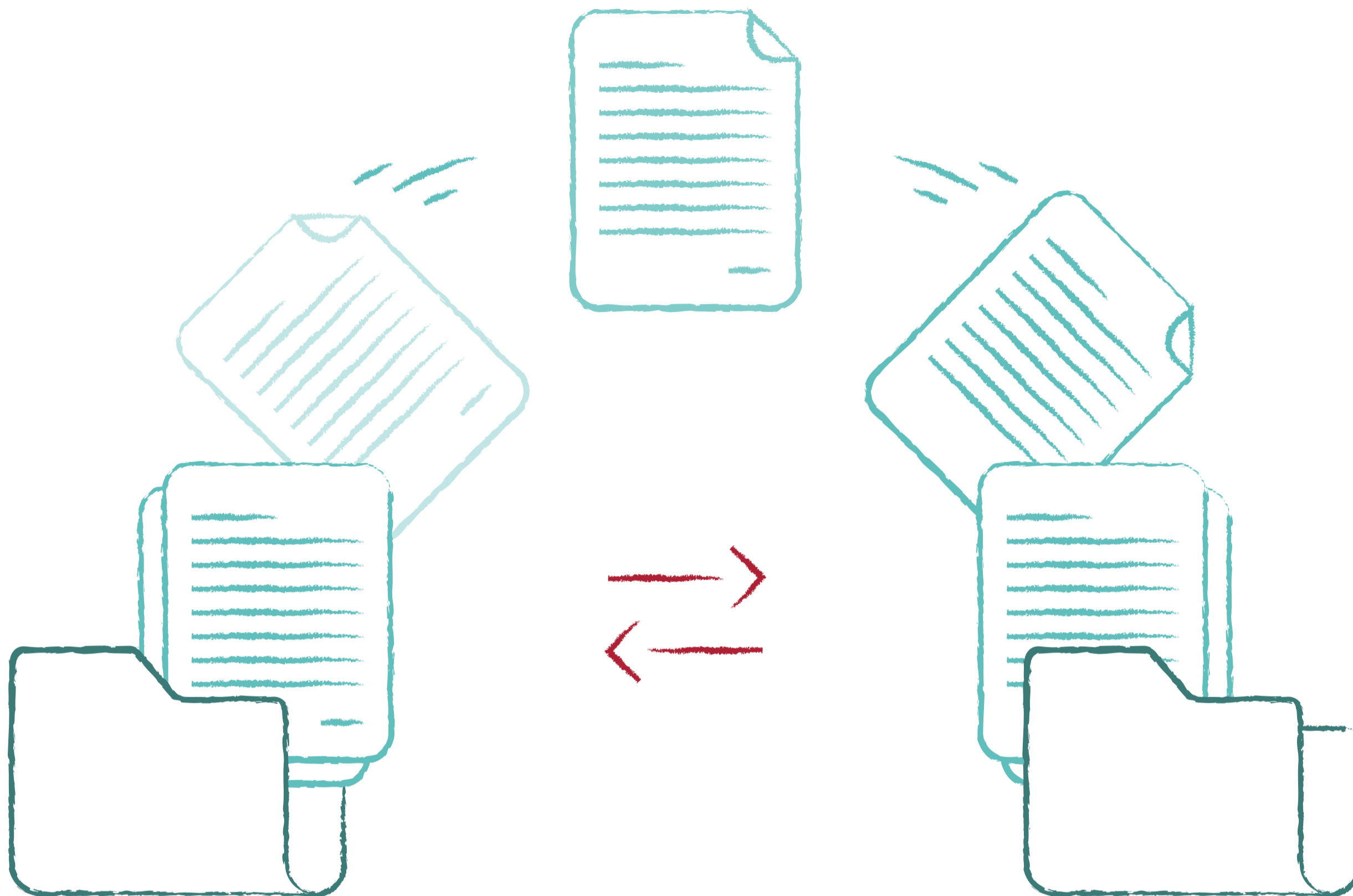
- ▶ Ako je pokrenut postupak za naknadu štete pred nadležnim sudom,
- ▶ Ako je pokrenut postupak pred Centrom za alternativno rješavanje sporova,
- ▶ Ako je podnosilac prigovora zaključio sa subjektom nadzora sporazum o poravnanju.

Konačni odgovor u vezi sa podnijetim prigovorom, Agencija će dostaviti podnosiocu prigovora u roku od 30 dana od dana prikupljanja svih relevantnih činjenica potrebnih za razmatranje prigovora.



Agencija nije nadležna za ocjenu valjanosti dostavljenih nalaza i mišljenja ljekara cenzora i vještaka druge struke!





Agencija za nadzor osiguranja, kao regulatorni organ za tržište osiguranja u Crnoj Gori, shodno Zakonu o osiguranju ima i nadležnost da razmatra prigovore koje podnose osiguranici, korisnici osiguranja i treća oštećena lica.

Agencija za nadzor osiguranja dostavljene prigovore razmatra po proceduri utvrđenoj Pravilnikom o postupku odlučivanja po prigovorima osiguranika i trećih oštećenih lica („Sl. list CG“ br. 066/20 od 06.07.2020, 046/21 od 04.05.2021).



Agencija za nadzor osiguranja - Crna Gora
Insurance Supervision Agency - Montenegro

 Moskovska 17A M/C1
81000 Podgorica,
Crna Gora

 +382 20 513 502
 www.ano.me