

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na temelju članka 15. točke 1. i 7. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine broj 140/05 i 12/12) i članka 267. stavka 2. Zakona o osiguranju (Narodne novine broj 151/05, 87/08, 82/09 i 54/13) na sjednici Upravnog vijeća održanoj \_\_\_\_\_ 2013. donosi

## **PRAVILNIK**

o zaštiti prava osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju

### *Opći dio*

#### Članak 1.

(1) Ovaj Pravilnik izrađen je u skladu sa Smjernicama za rješavanje pritužbi od strane društava za osiguranje EIOPA BoS-12/069, od 14. lipnja 2012.

(2) Društvo za osiguranje dužno je osigurati zaštitu prava osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju u skladu sa zakonskim propisima, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima te odredbama ovoga Pravilnika.

(3) Uprava društva za osiguranje, radnici društava za osiguranje i osobe koje za društvo za osiguranje obavljaju poslove na temelju drugog pravnog odnosa dužni su postupati u skladu sa zakonskim propisima i propisima donesenim na temelju tih propisa, postupajući s pažnjom savjesnog gospodarstvenika.

(4) Sastavni dio pisane odluke društva za osiguranje kojim se odlučuje o zahtjevima osiguranika, ugovaratelja osiguranja ili korisnika iz ugovora o osiguranju mora biti uputa o njihovom pravu da na tu odluku podnesu prigovor.

(5) Radi osiguranja zaštite prava osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju, društvo za osiguranje dužno je u pisanoj informaciji koju prije sklapanja ugovora o osiguranju daje ugovaratelju osiguranja i na svojoj internetskoj stranici navesti podatke o načinu i roku podnošenja prigovora, obveznom sadržaju prigovora i roku dostavljanja odgovora na prigovor.

(6) Postupanje s prigovorima mora se zasnivati na načelu jednakosti, savjesnosti i učinkovitosti.

(7) Rješavanje prigovora treba biti odvojeno od rješavanja odštetnih zahtjeva kao i pojedinačnih zahtjeva za postupanje po ugovoru o osiguranju, odnosno zahtjeva za davanje informacija ili pojašnjenja.

## *Prigovor*

### Članak 2.

(1) Prigovor je izjava nezadovoljstva odnosno pritužba upućena društvu za osiguranje od strane osiguranika, ugovaratelja osiguranja ili korisnika iz ugovora o osiguranju koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju.

(2) Prigovor može biti podnesen zbog:

- a) postupanja društva za osiguranje odnosno osobe koje za društvo za osiguranje obavlja poslove zastupanja u osiguranju ili posredovanja u osiguranju i reosiguranju,
- b) odluke društva za osiguranje u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju,
- c) postupanja društva za osiguranje u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

(3) Podnositelj prigovora može biti osiguranik, ugovaratelj osiguranja ili korisnik iz ugovora o osiguranju.

(4) Prigovor se može usmeno izjaviti na zapisnik u društvu za osiguranje ili podnijeti putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte. Adresu za primanje prigovora, broj telefaksa, odnosno adresu elektroničke pošte za primanje prigovora društvo za osiguranje dužno je navesti u pisanoj informaciji koju prije sklapanja ugovora o osiguranju daje ugovaratelju osiguranja i na svoj internetskoj stranici.

(5) Rok za podnošenje prigovora na odluku ili postupanje društva za osiguranje ne može biti kraći od 15 dana od dana kada je podnositelj prigovora primio odluku na koju podnosi prigovor, odnosno od dana kada je saznao za razlog prigovora.

(6) Prigovor treba sadržavati:

- a) ime i prezime i adresu podnositelja prigovora koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja prigovora koji je pravna osoba,
- b) jasno navedene razloge prigovora odnosno nezadovoljstva podnositelja prigovora i njegove zahtjeve,
- c) dokaze kojima se potvrđuju navodi iz prigovora kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i dokazne isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se prigovor podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- d) datum podnošenja prigovora i potpis podnositelja prigovora odnosno osobe koja ga zastupa,
- e) punomoć za zastupanje, kada je prigovor podnesen po punomoćniku.

(7) Društvo za osiguranje je dužno uzeti u obzir i provjeriti navode i iz prigovora koji nisu podneseni u skladu s odredbama ovoga članka i o tome obavijestiti podnositelja prigovora kada je to moguće.

## *Postupak odlučivanja o prigovoru*

### Članak 3.

(1) Postupak odlučivanja o prigovoru treba sadržavati odredbe kojima se propisuje tko je u društvu za osiguranje ovlašten dati odgovor na prigovor, vodeći računa da to bude diplomirani pravnik odnosno druga osoba (ili osobe, kada o prigovoru odlučuje više osoba, primjerice, komisija) koja raspolaže stručnim znanjem za odlučivanje o prigovoru. U donošenju odgovora na prigovor ne može sudjelovati osoba čiji bi privatni interes mogao negativno utjecati na odlučivanje o konkretnom prigovoru.

(2) Nakon analize i provjere navoda iz prigovora podnositelju prigovora se dostavlja odgovor na prigovor kojim se:

- a) odbija prigovor, kada se utvrdi da su razlozi navedeni u prigovoru neosnovani odnosno da ne utječu na odluku ili postupanje društva za osiguranje zbog koje je prigovor podnesen,
- b) odbacuje prigovor kada za njegovo rješavanje nije nadležno društvo za osiguranje i podnositelj prigovora se upućuje na nadležno tijelo, ako se ono može utvrditi,
- c) djelomično uvažava prigovor i u potrebnom dijelu se mijenja odluka ili postupanje zbog koje je prigovor izjavljen, kada se utvrdi da je prigovor u određenom dijelu osnovan,
- d) uvažava prigovor i mijenja odluka ili postupanje zbog koje je podnesen, kada se utvrdi da je prigovor osnovan u cijelosti.

(3) Društvo za osiguranje je dužno odgovoriti na prigovor najkasnije u roku od 30 dana od dana njegovog primitka. Odgovor na prigovor treba biti obrazložen i potpisan. Ako je prigovor podnesen elektroničkom poštom ili podnositelj prigovora to izričito traži, odgovor na prigovor može se poslati elektroničkom poštom.

(4) Društvo za osiguranje je dužno istražiti sve relevantne dokaze i informacije vezane uz prigovor i:

- a) komunicirati s podnositeljem prigovora na jednostavan i razumljiv način,
- b) odgovoriti na prigovor bez nepotrebnog odgađanja i unutar propisanog roka, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar roka, dužna je obavijestiti podnositelja prigovora o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će istraga društva za osiguranje vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na prigovor.

(5) U odgovoru na prigovor koji ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz prigovora potrebno je objasniti položaj društva za osiguranje u pogledu prigovora i obavijestiti podnositelja prigovora o pravu na:

- a) podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja Kodeksa poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike,
- b) pokretanje postupka za mirno rješavanje spora, primjerice pred Centrom za mirenje pri Hrvatskom gospodarskoj komori i/ili Centrom za mirenje pri Hrvatskom uredu za osiguranje,

uz napomenu o načinu pokretanja tih postupaka, obvezama stranaka koje sudjeluju u postupku mirenja i obvezniku snošenja troškova tog postupka,  
c) podnošenje tužbe nadležnom sudu.

(6) Na zahtjev podnositelja prigovora društvo za osiguranje dužno je obavijestiti podnositelja prigovora o zaprimljenom prigovoru i tijeku postupka.

### *Registar prigovora*

#### Članak 4.

(1) Društvo za osiguranje dužno je uredno voditi elektronički registar primljenih prigovora.

(2) Registar iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati sljedeće podatke:

a) ime i prezime i adresu ugovaratelja osiguranja, osiguranika ili korisnika iz ugovora o osiguranju koji je fizička osoba odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju koja podnosi prigovor, te podatke o njenom punomoćniku odnosno zakonskom zastupniku kada je naveden u prigovoru,

b) broj police osiguranja, vrstu osiguranja i rizik pokriven osiguranjem,

c) način primitka i datum primitka prigovora,

d) razloge prigovora odnosno nezadovoljstva koji trebaju biti navedeni uz svaki prigovor razvrstan prema odredbi članka 2. stavka 2. ovoga Pravilnika, (navesti tvrtku društva, vlasnika i ime obrta ili zastupnika u osiguranju koji za društvo za osiguranje obavlja poslove zastupanja u osiguranju odnosno tvrtku društva koja obavlja poslove posredovanja u osiguranju i reosiguranju, kada se prigovor odnosi na te osobe),

e) podatak je li prigovor odbijen, odbačen, djelomično uvažen ili u cijelosti uvažen,

f) datum dostavljanja odgovora na prigovor i datum izvršenja obveze društva za osiguranje iz tog odgovora.

(3) Pisanu dokumentaciju o prigovoru društvo je dužno čuvati najmanje pet godina dana od dana podnošenja prigovora.

(4) Sve odgovorne osobe društva za osiguranje trebaju biti upoznate s pravilnikom društva za osiguranje koji propisuje postupak odlučivanja o prigovorima.

### *Analiza prigovora, poduzimanje mjera i obavještanje*

#### Članak 5.

(1) Postupanje po pravilniku društva za osiguranje koji je donesen na temelju ovoga Pravilnika, najmanje jednom godišnje pregledava unutarnja revizija društva. Po provedenom pregledu unutarnja revizija sastavlja revizorsko izvješće koje minimalno sadržava revizorsko mišljenje, nedostatke i preporuke za njihovo otklanjanje, kao i odgovorne osobe i rokove za njihovu provedbu. Revizorsko izvješće dostavlja se upravi i revizorskom ili nadzornom odboru društva.

(2) Društvo za osiguranje dužno je nadzirati primjenu pravilnika iz članka 6. ovoga Pravilnika, analizirati izvješće unutarnje revizije i poduzimati mjere za otklanjanje utvrđenih nezakonitosti i nepravilnosti u poslovanju društva za osiguranje uzimajući u obzir primljene preporuke za njihovo otklanjanje. Pri tom je društvo za osiguranje dužno analizirati uzroke pojedinačnih prigovora i identificirati primarni uzrok koji je zajednički za sve vrste prigovora, kada se taj uzrok može utvrditi, a uprava društva za osiguranje dužna je:

- a) razmotriti mogu li utvrđeni uzroci utjecati na druge procese ili proizvode osiguranja uključujući i one na koje se prigovori izravno ne odnose,
- b) poduzeti odgovarajuće mjere za otklanjanje odnosno ograničavanje i prevenciju nastanka uzroka prigovora.

(3) Društvo za osiguranje dužno je sastavljati izvješće sa stanjem na dan 31. prosinca koje mora sadržavati:

- a) broj ukupno primljenih prigovora,
- b) broj odbijenih i odbačenih prigovora i razloge njihovog odbijanja odnosno odbacivanja, broj djelomično osnovanih prigovora i broj osnovanih prigovora,
- c) broj riješenih prigovora i broj prigovora čiji je postupak u tijeku te razloge odbijanja i prihvaćanja prigovora,
- d) rezultate analize uzroka prigovora,
- e) poduzete aktivnosti i mjere za otklanjanje nezakonitosti i nepravilnosti zbog kojih su prigovori podneseni.

(4) Uprava društva dužna je izvješće iz stavka 3. ovoga članka dostaviti nadzornom tijelu svake godine najkasnije do 28.02. za prethodnu kalendarsku godinu.

(5) Uprava društva za osiguranje dužna je bez odgađanja poduzeti potrebne mjere prema radniku ili osobi koja obavlja poslove zastupanja u osiguranju odnosno posredovanja u osiguranju i reosiguranju za kojeg utvrdi da krši prava osiguranika, ugovaratelja osiguranja ili korisnika iz ugovora o osiguranju i koja ne postupa u skladu sa svojim obvezama i to navesti u izvješću iz stavka 3. ovoga članka.

## Članak 6.

(1) Uprava društva za osiguranje dužna je u roku od 60 dana od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika, u skladu s odredbama ovog Pravilnika donijeti pravilnik za odlučivanje o prigovorima osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju.

(2) Uprava društva za osiguranje, radnici društva za osiguranje i osobe koje za društvo za osiguranje obavljaju poslove zastupanja u osiguranju odnosno posredovanja u osiguranju i reosiguranju dužni su postupati u skladu sa zakonom koji uređuje zaštitu osobnih podataka.

(3) O izvršenju obveza propisanih ovim Pravilnikom uprava društva za osiguranje dužna je u roku od 30 dana od dana isteka roka iz stavka 1. ovoga članka obavijestiti Hrvatsku agenciju

za nadzor financijskih usluga i dostaviti joj interne akte koje je donijela u skladu s ovim Pravilnikom.

Članak 7.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u Narodnim novinama.

KLASA:

URBROJ:

Zagreb,

**Predsjednik Upravnog vijeća  
Petar-Pierre Matek**