

Na osnovu člana 7. stav 2, alineje 7. i 9. i člana 9. stav 1. alineja 2. Zakona o društvima za osiguranje ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 17/05, 01/06, 64/06 i 74/10), člana 26. stav 4. Pravilnika o zaštiti potrošača usluga osiguranja i Ombudsmanu u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 65/13), člana 8. stav 1, tačke 19. i 21. i člana 18. stav 1. tačka 2. Statuta Agencije za osiguranje Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 02/15), Upravni odbor Agencije za osiguranje Republike Srpske, na sjednici od 03.februara 2015. godine, d o n i o j e:

## **P R A V I L N I K**

### **O POSTUPANJU DRUŠTAVA ZA OSIGURANJE U VEZI SA PRITUŽBAMA**

#### **I - OSNOVNE ODREDBE**

##### **Član 1.**

(1) Ovim pravilnikom se uređuje postupanje društva za osiguranje u vezi sa pritužbama osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika iz ugovora o osiguranju, odnosno postupak odlučivanja po pritužbama, pravila komunikacije sa podnosiocima pritužbi, vođenje registra pritužbi, kontrola postupanja po pritužbama, preduzimanje mjera i obavještanje Agencije za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) o pritužbama.

(2) Odredbe ovog pravilnika ne odnose se na pritužbe trećih oštećenih lica iz ugovora o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalih obaveznih osiguranja od odgovornosti.

##### **Član 2.**

(1) Društvo za osiguranje obavezno je da obezbijedi pravo na informisanost i zaštitu prava:

- 1) osiguranika,
- 2) ugovarača osiguranja i
- 3) korisnika iz ugovora o osiguranju,

u skladu sa važećim propisima, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima.

(2) Radi obezbjeđenja zaštite prava lica iz stava 1. ovog člana, društvo za osiguranje obavezno je da, u pisanoj informaciji koju prije zaključivanja ugovora o osiguranju daje licu iz stava 1. tačka 2) ovog člana, navede potpune i ažurne podatke o načinu i roku podnošenja pritužbi, adresi za primanje pritužbi, broju telefaksa, odnosno adresi elektronske pošte za primanje pritužbi, obaveznom sadržaju pritužbe i roku dostavljanja odgovora na pritužbu.

(3) Radi obezbjeđenja zaštite prava lica iz stava 1. tačke 1) i 3) ovog člana, društvo za osiguranje obavezno je da na službenoj internet stranici, kao i u pisanom obliku, na vidno istaknutom mjestu u svakom poslovnom objektu društva za osiguranje, navede potpune i ažurne podatke o načinu i roku podnošenja pritužbi, adresi za primanje pritužbi, broju telefaksa, odnosno adresi elektronske pošte za primanje pritužbi, obaveznom sadržaju pritužbe i roku dostavljanja odgovora na pritužbu.

## II – PRITUŽBA

### Član 3.

(1) Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena društvu za osiguranje od strane lica iz člana 2. stav 1. ovog pravilnika koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja.

(2) Obavezan dio pisane odluke društva za osiguranje kojom se odlučuje o zahtjevima lica iz člana 2. stav 1. ovog pravilnika, je pouka o pravu da se na tu odluku podnese pritužba.

(3) Pritužba može biti podnesena zbog:

1) postupanja društva za osiguranje odnosno lica koje za društvo za osiguranje obavlja poslove zastupanja u osiguranju,

2) odluke društva za osiguranje u vezi sa ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju i

3) postupanja društva za osiguranje u vezi sa rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

(4) Pritužba se može usmeno izjaviti na zapisnik u društvu za osiguranje ili podnijeti putem pošte, faksa ili elektronske pošte.

(5) Rok za podnošenje pritužbe protiv odluke ili postupanja društva za osiguranje ne može biti kraći od 15 dana od dana kada je podnosilac pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, ali ne i duži od godinu dana od kada se desio događaj ili nastupila činjenica na koju se pritužba odnosi.

(6) Pritužba treba da sadrži:

1) ime, prezime i adresu podnosioca pritužbe ako je fizičko lice ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, firmu, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnosioca pritužbe, ako je pravno lice,

2) razloge pritužbe i zahtjeve podnosioca pritužbe,

3) dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi, kao i prijedloge za izvođenje dokaza,

4) datum podnošenja pritužbe i potpis podnosioca pritužbe odnosno lica koje ga zastupa i

5) punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

(7) Društvo za osiguranje je obavezno da uzme u obzir i provjeri i pritužbe koje nisu podnesene u skladu sa odredbama ovoga člana i da obavijesti podnosioca pritužbe, da istu uredi u skladu sa odredbama ovog pravilnika, a pritužbu evidentira u registru pritužbi.

## III –POSTUPAK ODLUČIVANJA O PRITUŽBI

### Član 4.

(1) Upravni odbor društva za osiguranje je obavezan da internim aktom propiše postupak odlučivanja po pritužbama.

(2) Interni akt iz stava 1. ovog člana obavezno sadrži odredbe o načinu podnošenja pritužbi, mjestima u kojima se može podnijeti pritužba, rokovima u kojima se daje odgovor na pritužbu, te odredbe kojima se određuju lica ovlašćena da odlučuju i daju odgovore na pritužbe, i druga pravila postupka.

(3) Interni akt iz stava 1. ovog člana sadrži i odredbe kojima se regulišu uslovi za lica koja su ovlašćena da postupaju po pritužbama, propisujući obavezu da to budu diplomirani pravnici, odnosno druga lica sa odgovarajućim stručnim znanjem za odlučivanje o pritužbi.

(4) Društvo je obavezno da rješavanje pritužbi organizuje odvojeno od rješavanja pojedinačnih zahtjeva za postupanje po ugovoru o osiguranju i odštetnih zahtjeva, odnosno zahtjeva za davanje informacija ili pojašnjenja, a koji ne predstavljaju pritužbu prema odredbama ovog pravilnika.

(5) U postupku odlučivanja o pritužbi ne može da učestvuje lice čiji bi interes mogao uticati na odlučivanje o konkretnoj pritužbi, ni lice koje je učestvovalo u donošenju odluke po zahtjevu.

(6) Kriterijumi za sukob interesa iz stava 5. ovog člana, propisuju se internim aktom iz stava 1. ovog člana.

(7) Nakon provedenog postupka po osnovu navoda iz pritužbe, podnosiocu se dostavlja odgovor kojim se:

1) odbija pritužba, kada se utvrdi da su razlozi navedeni u pritužbi neosnovani, odnosno da ne utiču na odluku društva za osiguranje zbog koje je pritužba podnesena,

2) odbacuje pritužba, kada za njeno rješavanje nije nadležno društvo za osiguranje, i podnosilac pritužbe se upućuje na nadležni organ, ako se on može utvrditi,

3) djelimično uvažava pritužba i u potrebnom dijelu se mijenja odluka zbog koje je pritužba izjavljena, kada se utvrdi da je pritužba u određenom dijelu osnovana ili

4) uvažava pritužba i mijenja odluka ili postupanje zbog koje je podnesena, kada se utvrdi da je pritužba osnovana u cjelosti.

(8) Društvo za osiguranje je obavezno da u pisanom obliku odgovori na pritužbu najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema pritužbe.

(9) Odgovor na pritužbu treba biti u potpunosti obrazložen i potpisan.

(10) Ako je pritužba podnesena elektronskom poštom ili podnosilac pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektronskom poštom, uz poštovanje propisa koji uređuju zaštitu ličnih podataka.

(11) Društvo za osiguranje je obavezno da preispita sve relevantne dokaze i informacije vezane uz pritužbu i da:

1) komunicira sa podnosiocem pritužbe na jednostavan način i razumljivim jezikom i

2) odgovori na pritužbu bez nepotrebnog odgađanja, u propisanom roku.

(12) U odgovoru na pritužbu, koji usvaja ili djelimično usvaja zahtjeve iz pritužbe, obavezno se detaljno obrazlaže stav društva za osiguranje u pogledu pritužbe i obavještava se podnosilac pritužbe o pravu na:

1) podnošenje tužbe nadležnom sudu i

2) pravu na pokretanje postupka kod Ombudsmana u osiguranju radi vansudskog rješavanja spora, ukoliko je podnosilac pritužbe fizičko lice.

(13) Na zahtjev podnosioca pritužbe društvo za osiguranje obavezno je da, bez odlaganja, obavijesti podnosioca o primljenoj pritužbi i toku postupka.

## IV –REGISTAR PRITUŽBI

### Član 5.

(1) Društvo za osiguranje obavezno je da ažurno vodi elektronski registar primljenih pritužbi.

(2) Registar sadrži sljedeće podatke:

1) ime, prezime i adresu podnosioca pritužbe koji je fizičko lice, odnosno, naziv, sjedište pravnog lica podnosioca pritužbe, ime i prezime odgovornog lica u pravnom licu podnosiocu pritužbe, te podatke o njihovom punomoćniku,

2) broj polise osiguranja, vrstu osiguranja i rizik pokriven osiguranjem,

3) način i datum prijema pritužbe,

4) pritužbe razvrstane prema odredbi člana 3. stav 3. ovoga pravilnika,

5) razloge pritužbe razvrstane prema sljedećim kategorijama vezanim za:

1. prodaju (na primjer: pritužbe koje se odnose na reklame koje dovode u zabludu, marketing, savjetovanje potrošača, nedovoljno informacija o proizvodu prilikom prodaje, odnose s javnošću i sl.),

2. rješavanje zahtjeva iz ugovora o osiguranju (na primjer: obrada odštetnog zahtjeva, rješavanje zahtjeva nakon isteka roka, nedovoljna naknada),

3. uslove osiguranja (na primjer: izmjena ugovornih odredbi, nedorečeni uslovi osiguranja, nepoštene odredbe uslova osiguranja),

4. premiju osiguranja (na primjer: obračun premije, naplata premije),

5. upravljanje poslovnim procesima (na primjer: pritužbe na funkcionisanje informacionog sistema, pristup internet stranicama, nepoštovanje poslovne tajne, uopšteno pritužbe na administraciju u društvu za osiguranje),

6. zastupnike u osiguranju (pritužbe koje se odnose na pravna i fizička lica koja djeluju u ime i za račun društva, te zaposlene u društvima za osiguranje),

7. ostale razloge (pritužbe koje se ne mogu svrstati ni u jednu kategoriju iz stava 2. tačke 5) podtačke 1. do 6. ovog člana);

6) podatak da li je pritužba odbijena, odbačena, djelomično uvažena ili u cjelosti uvažena,

7) datum dostavljanja odgovora na pritužbu i datum izvršenja obaveze društva za osiguranje iz tog odgovora.

(3) Društvo za osiguranje je obavezno da, bez odlaganja i na prikladan način, upozna sve odgovorne zaposlene u društvu za osiguranje sa internim aktom iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika.

(4) Dokumentaciju o pritužbi društvo za osiguranje obavezno je da čuva najmanje pet godina od dana podnošenja pritužbe.

## V – KONTROLA POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA, PREDUZIMANJE MJERA I OBAVJEŠTAVANJE AGENCIJE

### Član 6.

(1) Interna revizija društva za osiguranje najmanje jednom godišnje vrši reviziju postupanja društva za osiguranje u skladu sa ovim pravilnikom i internim aktom iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika.

(2) Nakon provedene revizije interna revizija sastavlja izvještaj koji sadrži mišljenje, nedostatke i preporuke za njihovo otklanjanje, odgovorna lica i rokove za njihovo provođenje.

(3) Izvještaj iz stava 2. ovog člana se dostavlja upravnom odboru, odnosno nadzornom odboru društva za osiguranje i organu u društvu koji vrši nadzor.

(4) Društvo za osiguranje obavezno je da nadzire primjenu internog akta iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika, analizira izvještaj interne revizije i preduzima mjere za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, uvažavajući preporuke interne revizije za njihovo otklanjanje.

(5) Društvo za osiguranje obavezno je da analizira uzroke pojedinačnih pritužbi i identifikuje osnovne uzroke koji su zajednički za sve vrste pritužbi, kada se ti uzroci mogu utvrditi, a uprava društva za osiguranje obavezna je da:

1) razmotri mogu li utvrđeni uzroci da utiču na druge procese ili proizvode osiguranja, uključujući i one na koje se pritužbe direktno ne odnose,

2) preduzme odgovarajuće mjere za otklanjanje, odnosno ograničavanje i prevenciju nastanka uzroka pritužbi.

(6) Društvo za osiguranje obavezno je da sačini izvještaj sa stanjem na dan 31. decembra, koji sadrži najmanje:

1) broj ukupno primljenih pritužbi,

2) broj odbijenih i odbačenih pritužbi i razloge njihovog odbijanja odnosno odbacivanja, broj djelimično osnovanih i broj osnovanih pritužbi,

3) broj riješenih pritužbi i broj pritužbi čiji je postupak u toku, te razloge prihvatanja pritužbi,

4) rezultate analize uzroka pritužbi,

5) preduzete aktivnosti i mjere za otklanjanje nepravilnosti zbog kojih su pritužbe podnesene,

6) pritužbe razvrstane prema kategorijama iz člana 5. stav 2. tačka 5) ovog pravilnika.

(7) Društvo za osiguranje obavezno je da izvještaj iz stava 6. ovog člana dostavlja Agenciji godišnje, najkasnije do kraja mjeseca februara za prethodnu godinu.

(8) Upravni odbor društva za osiguranje obavezan je da internim aktom iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika, propiše mjere prema radniku ili licu koje obavlja poslove zastupanja u osiguranju za kojeg utvrdi da krši prava lica iz člana 2. stav 1. ovog pravilnika i koje ne postupa u skladu sa svojim obavezama.

## Član 7.

(1) Društvo za osiguranje je obavezno da u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovog pravilnika, donese interni akt iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika, te da uskladi poslovanje sa odredbama ovog pravilnika.

(2) O izvršenju obaveza propisanih ovim pravilnikom društvo za osiguranje obavezno je da, u roku od 15 dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana, obavijesti Agenciju i dostavi, potpisan, ovjeren i skeniran u elektronskom obliku, interni akt iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika.

(3) Društvo za osiguranje je obavezno da dostavi Agenciji sve izmjene i dopune internog akta iz stava 1. ovog člana, potpisane, ovjerene i skenirane u elektronskom obliku, u roku od 10 dana od dana usvajanja izmjena i dopuna.

## Član 8.

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srpske“.

Broj: UO-3/15  
03. februar 2015. godine  
Banja Luka

Predsjednik  
Upravnog odbora,  
Branka Bodroža