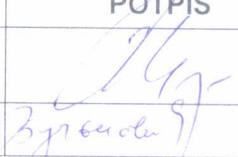
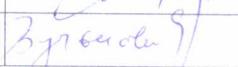


PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA

OZNAKA AKTA	IA-PRA-2-008-1.0.		
TIP AKTA	PRAVILNIK		
OZNAKA POVJERLJIVOSTI		VERZIJA	1.00
PROTOKOL	11-10-22/18	DATUM	02.11.2018.
	ORGAN/FUNKCIJA	IME I PREZIME	POTPIS
AKT PRIPREMIO	Rukovodilac službe za opšte i pravne poslove	Milan Stojić	
AKT DONOSI	Upravni odbor	Saša Vučenović	
Ovaj akt je vlasništvo „Premium Invest osiguranja“ a.d. Banja Luka. Zabranjuje se korištenje, kopiranje i distribucija ovog akta ili njegovog sadržaja izvan Društva. Ukoliko ste došli u neovlašten posjed ovog akta molimo Vas da nas obavijestite na e-mail adresu info@premiumosiguranje.com .			

Banja Luka, novembar 2018. godine



Broj: 11-10-22/18

Datum: 02.11.2018. godine

Na osnovu člana 304. Zakona o privrednim društvima ("Sl. glasniku RS", br. 127/08, 58/09, 100/11, 67/13 i 100/17) i Pravilnika o postupanju društava za osiguranje u vezi sa pritužbama ("Sl. glasniku RS" 15/15) i člana 33. Statuta društva za osiguranje „Premium Invest osiguranje“ a.d. Banja Luka, Upravni odbor na VII sjednici održanoj dana 02.11.2018. godine u Banjoj Luci, donosi sljedeću:

**PRAVILNIK
O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA**

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

(1) Ovim pravilnikom se uređuje postupanje društva 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 obavještavanje 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 će, u pisanoj informaciji koju prije zaključivanja ugovora o osiguranju daje licu iz stava 1. tačka 2) ovog člana, navesti 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 je 15 dana od dana kada je podnositelj pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, ali najduže 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) Postupak odlučivanja po pritužbama je regulisan ovim pravilnikom.
- (2) Pritužba se podnosi u skladu sa članom 3. ovog pravilnika.
- (3) Po pritužbama u društvu odlučuje Referent za pravne poslove, zaposlen u društvu. Ukoliko isti ocjeni da je pritužba takve prirode da je ne može samostalno riješiti, dužan je o tome upoznati rukovodioca službe i direktora društva.
- (4) 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.



(5) Smatra se da lice koje rješava po pritužbi ima sukob interesa ukoliko je učestvovalo u prethodnom postupku, ukoliko je srodničkoj vezi po pravoj liniji ili pobočnoj do 4. stepena srodstva ili postoje drugi razlozi koji bi upućivali na nepristrasnost.

(6) Rješavanje pritužbi organizovano je 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.

(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 podnositelj 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 cijelosti.

(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 potписан.

(10) Ako je pritužba podnesena elektronskom poštom ili podnositelj 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 nepotrebogn 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 podnositelj 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 podnositelj 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 vodi elektronski registar primljenih pritužbi.

(2) Registrat 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 društвima 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 cijelosti 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) Interni revizor 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 i odboru za reviziju,
- (4) Društvo nadzire primjenu internog akta iz člana 4. stav 1. ovog pravilnika, analizira izvještaj interne revizije i preduzima mјere za otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, uvažavajući preporuke interne revizije za njihovo otklanjanje.
- (5) Društvo analizira uzroke pojedinačnih pritužbi i identificuje osnovne uzroke koji su zajednički za sve vrste pritužbi, kada se ti uzroci mogu utvrditi, a uprava društva 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 mјere za otklanjanje, odnosno ograničavanje i prevenciju nastanka uzroka pritužbi.
- (6) Društvo sačinjava 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 prihvaćanja 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 izvještaj iz stava 6. ovog člana dostavlja Agenciji godišnje, najkasnije do kraja mjeseca februara za prethodnu godinu.

(8) 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 biće izrečene mjere u skladu sa Pravilnikom o disciplinskoj i materijalnoj odgovornosti radnika za povredu radne discipline.

VI - NADZOR NAD SPROVOĐENJEM

Član 7.

Nadzor nad sprovođenjem i primjenom ovog Pravilnika vrši Direktor Društva.

VII - PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 9.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

