

Na temelju članka 25. stavak 2. Zakona o društvima za osiguranje u privatnome osiguranju („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine“, broj 24/05 i 36/10) i članka 3. stavak (2) Pravilnika o Ombudsmanu u osiguranju („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine“, broj 31/15), Stručni savjet Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine na 32. sjednici održanoj 17.03.2016. godine, d o n i o j e

P R A V I L A POSTUPKA OMBUDSMANA U OSIGURANJU

I OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Pravilima postupka Ombudsmana u osiguranju (u daljnjem tekstu: Pravila) uređuju se, sukladno Pravilniku o Ombudsmanu u osiguranju pravila postupanja Ombudsmana u osiguranju (u daljnjem tekstu: Ombudsman) u postupcima utvrđivanja kršenja dobrih poslovnih običaja i osnovnih standarda struke osiguranja i posredovanja radi mirnog rješavanja sporova.

(2) U svom radu Ombudsman koristi memorandum Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine, u kojem ispod teksta: Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine piše velikim slovima OMBUDSMAN U OSIGURANJU, a dokumenta ovjerava pečatom Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine.

(3) Ombudsman u svom postupanju uvažava Preporuku broj: 98/257/EC od 30.03.1998.godine o načelima koja se upotrebljavaju za tijela odgovorna za vansudsko rješavanje potrošačkih sporova (neovisnost, transparentnost, kontradiktornost ili pravo na saslušanje, efikasnost, zakonitost, dobrovoljnost i zastupanje) i Preporuku broj: 2001/310/EC od 04.04.2001. godine o načelima za vansudske organe koji učestvuju u sporazumnom rješavanju potrošačkih sporova i zaštiti potrošača koja uključuje i načelo poštenja i obvezu Ombudsmana da pismeno iznese i obrazloži svoj stav o predmetu spora.

(4) U svojim postupcima Ombudsman nije vezan pravilima i procedurama upravnog, odnosno parničnog postupka.

II PODNOŠENJE POSTUPANJE I RAZMATRANJE PRIGOVORA

2.1. Podnošenje prigovora

Članak 2.

(1) Pravo podnošenja prigovora za utvrđivanje kršenja dobrih poslovnih običaja i osnovnih standarda struke osiguranja imaju:

- Osiguranici;
- Ugovarači osiguranja;

- Korisnici prava iz ugovora o osiguranju.

(2) Prigovor se, u pravilu, dostavlja putem pošte ili predaje neposredno u pisanoj formi i sadrži:

- a) Ime i prezime podnositelja prigovora, adresu i kontakt telefon;
- b) Naziv društva za osiguranje;
- c) Informacije o pravnim sredstvima, ukoliko su korištena (prigovori, žalbe, tužbe, pritužbe i dr.) koja su podnesena drugim ovlaštenim tijelima, prije podnošenja prigovora Ombudsmanu;
- d) Činjenice slučaja i razloge podnošenja prigovora;
- e) Navođenje koji su osnovni standardi struke osiguranja i dobri poslovni običaji prekršeni od strane društva za osiguranje;
- f) Izjavu da je podnositelj prigovora suglasan da se njegov prigovor razmatra pred Ombudsmanom i povodom istog donese odluka sukladno ovim Pravilima i Pravilnikom o Ombudsmanu;
- g) Potpis podnositelja prigovora.

(3) Uz prigovor se prilaže kopija zahtjeva koji je podnesen društvu i odgovor društva na zahtjev, ukoliko je isti dostavljen u roku od 30 dana od dana kada je društvo zaprimilo zahtjev.

(4) Obrazac prigovora osigurava Ombudsman i isti je dostupan na internet stranici Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine www.nados.ba, u svim društvima za osiguranje i podružnicama društava za osiguranje koja posluju na teritoriju Federacije Bosne i Hercegovine.

2.2. Postupanje po prigovoru

Članak 3.

(1) Svaki primljeni prigovor Ombudsman registrira i pismeno potvrđuje njegov prijem, neovisno da li je prigovor prihvatljiv ili nije.

(2) Ombudsman vodi registar podnesenih prigovora, čiji sadržaj i način vođenja određuje Ombudsman.

(3) Ombudsman provodi prethodni postupak po prigovoru u kojem može donijeti sljedeće odluke:

- a) da ne prihvata prigovor;
- b) da obustavlja ispitivanje po podnesenom prigovoru;
- c) da pokrene postupak razmatranja prigovora.

Članak 4.

(1) Prigovor se smatra zaprimljenim danom prijema u Uredu Ombudsmana.

(2) Za svaki prigovor formira se poseban spis.

Članak 5.

Ombudsman ne prihvata prigovor:

- a) koji je anonimn;

- b) za koji smatra da stranka zloupotrebljava pravo na podnošenje prigovora;
- c) koji ne sadrži nikakav zahtjev;
- d) koji je podnesen od strane neovlaštene osobe;
- e) koji sadrži elemente koji narušavaju zaštićena prava trećih osoba;
- f) koji je podnesen Ombudsmanu nakon više od godinu dana od dana kada su se desile činjenice, događaji ili donesene odluke na koje se prigovor odnosi;
- g) ako je prigovor nepotpun ili nerazumljiv, a podnositelj prigovora isti nije dopunio, odnosno ispravio na traženje Ombudsmana, u kojem slučaju će se smatrati da je podnositelj odustao od prigovora;
- h) koji već razmatra Ombudsman u osiguranju Republike Srpske;
- i) koji je istovjetan predmetu već razmatranom od strane Ombudsmana i ne sadrži nove relevantne podatke.

Članak 6.

Ombudsman obustavlja ispitivanje ako utvrdi slijedeće činjenice:

- a) da podnositelj prigovora, bez opravdanog razloga, ne učestvuje u postupku i pored poziva Ombudsmana, a njegovo učešće je uvjet za dalje vođenje postupka;
- b) da je podnositelj prigovora pismeno odustao od prigovora;
- c) ukoliko su strane postigle sporazumno rješenje;
- d) da nije riječ o zahtjevu za koji je nadležan Ombudsman.

Članak 7.

Ukoliko Ombudsman odluči da ne prihvati prigovor ili obustavi ispitivanje, o tome obavještava podnositelja prigovora u razumnom roku, navodeći razloge neprihvatanja, uz eventualni savjet o drugim mogućnostima rješavanja slučaja zbog kojeg je prigovor podnesen.

2.3. Razmatranje prigovora

Član 8.

(1) Ukoliko je prigovor uzet u razmatranje, Ombudsman o tome obavještava podnositelja prigovora.

(2) Ombudsman prigovor prosljeđuje društvu za osiguranje na koje se prigovor odnosi, uz zahtjev da se, u roku od 15 dana od dana prijema, o svim navodima u prigovoru detaljno izjasni i obrazloži razloge i navede pravni temelj na kojem temelji svoje postupanje u konkretnom predmetu.

(3) Ombudsman može da zahtjeva od društva za osiguranje da dostavi kopiju dokumentacije koja se odnosi na predmet u toku trajanja postupka, a može i na licu mjesta u prostorijama društva, neposredno da izvrši uvid u predmet.

Članak 9.

U svakoj fazi postupka razmatranja prigovora, a prije donošenja odluke, Ombudsman može da ostvaruje suradnju sa nadležnim vladinim i nevladinim organizacijama kao i nadzornim i kontrolnim institucijama u Federaciji Bosne i Hercegovine i Bosni i Hercegovini, da traži pomoć od bilo koje osobe, tijela ili službe za koju smatra da može da pomogne ili da relevantne informacije ili dokumentaciju u rješavanju predmeta.

Članak 10.

(1) Ombudsman vodi postupak po principu pravičnosti i ekonomičnosti, nastojeći da, u razumnom roku i na način koji on smatra najboljim, riješi spor, bilo da sam prikuplja dokaze, traži ih od strana u sporu ili posreduje između strana u sporu.

(2) Ombudsman može, ukoliko ocjeni da je to svrsishodno, u toku trajanja cijelog postupka, da angažira stručna lica sa odgovarajućim specijalističkim znanjima, s liste stalnih sudskih vještaka ili ugledne eksperte posebnih znanja koji su neovisni u odnosu na strane u sporu, radi razjašnjenja predmeta spora.

(3) U donošenju svojih odluka, a kroz svoju praksu, Ombudsman vodi računa da kod odlučivanja u sličnim okolnostima slučaja, donosi slične odluke.

Članak 11.

(1) Protiv bilo koje aktivnosti ili odluke/preporuke Ombudsmana, uključujući i odluku da istraži ili ne istraži prigovor, ne može se podnijeti žalba ili pokrenuti bilo koji postupak.

(2) U postupku pred Ombudsmanom svaka strana snosi svoje troškove.

2.4. Komunikacija i izvješćivanje

Članak 12.

(1) Komunikacija između Ombudsmana i učesnika u postupku, u pravilu, vrši se pismenim putem.

(2) Iz razloga efikasnosti postupka, a osobito radi žurnosti postupka, Ombudsman može da odluči da se komunikacija u svakom konkretnom slučaju, vrši na manje formalan način, putem telefona, telefaksa, elektronskom poštom, odnosno neposrednim razgovorom.

III POSREDOVANJE RADI MIRNOG RJEŠAVANJA SPOROVA

3.1. Pravila posredovanja kod Ombudsmana

Članak 13.

(1) Kada Ombudsman ocijeni da u svezi sa predmetom prigovora može doći do sudskog spora, a radi sprečavanja nastanka spora, strankama u sporu može predložiti mirno rješavanje spornih odnosa.

(2) Ako obje strane prihvate posredovanje Ombudsmana isto se obavlja u roku od 30 dana od dana prihvatanja posredovanja.

(3) Prihvatanje posredovanja vrši se na obrascu čiji izgled i sadržaj utvrđuje Ombudsman.

Članak 14.

(1) O mjestu, danu i satu održavanja posredovanja, kao i troškovima posredovanja, Ombudsman pismeno obavještava strane, najkasnije sedam dana prije dana održavanja posredovanja.

(2) Svaka strana u posredovanju mora biti upoznata da ima pravo da odustane od započetog posredovanja, a Ombudsman je dužan posebno upozoriti podnositelja prigovora da može da potraži pravno mišljenje o prijedlogu sporazuma, prije nego što ga potpiše.

(3) Izuzetno, ukoliko postoje opravdani razlozi, posredovanje se može prekinuti i zakazati novi sastanak, ali isto se mora okončati u roku od 30 dana od dana prihvatanja posredovanja kao načina rješavanja spora.

Članak 15.

(1) Obje strane imaju pravo na izjašnjavanje i predstavljanje dokaza kojima raspolažu i na kojima zasnivaju svoj zahtjev, odnosno osporavaju navode i dokaze druge strane.

(2) U postupku posredovanja društvo za osiguranje zastupa osoba ovlaštena za suradnju sa Ombudsmanom.

(3) Podnositelj prigovora sam zastupa svoje interese, a može da ga zastupa odvjetnik po urednoj punomoći.

Članak 16.

(1) Postupak posredovanja vodi Ombudsman.

(2) U toku posredovanja Ombudsman može, ukoliko to ocjeni za potrebno, da vodi odvojene razgovore sa svakom stranom, može da predlaže djelomično ili potpuno rješenje spora, ali ne može da donosi odluku o sporazumu.

(3) Ukoliko je postignut sporazum on sadrži sve bitne činjenice o kojima je postignuta suglasnost.

(4) Sporazum se sačinjava u tri primjerka i potpisuju ga strane u postupku posredovanja. Po jedan primjerak uručuje se stranama, a jedan primjerak zadržava Ombudsman.

(5) Sporazum obvezuje strane na njegovo izvršenje.

Članak 17.

(1) Ukoliko se ne postigne sporazum u roku od 30 dana od dana kada su strane prihvatile posredovanje kao postupak mirnog rješenja spora, posredovanje se obustavlja.

(2) Ombudsman može, na zahtjev jedne od strana produžiti rok iz prethodnog stava ako ocjeni da su razlozi iznijeti u zahtjevu opravdani, ali ne duže od 15 dana.

IV PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 18.

O pitanjima postupka koja nisu regulirana Pravilnikom o Ombudsmanu i ovim Pravilima, Ombudsman odlučuje u svakom konkretnom slučaju.

Članak 19.

(1) U cilju efikasnije provedbe postupka propisanog ovim Pravilima, Ombudsman može donijeti obrasce koji će strankama olakšati podnošenje prigovora i drugih radnji u skladu sa ovim Pravilima.

(2) Ova Pravila i prateći obrasci su dostupni na internet stranici Agencije, društvima za osiguranje i podružnicama društava za osiguranje koje posluju na teritoriju Federacije Bosne i Hercegovine.

Članak 20.

Ova Pravila stupaju na snagu danom donošenja i objavit će se na internet stranici Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine.

P R E D S J E D N I K

Broj: 1.0.-021-552-2/16
Sarajevo, 17.03.2016. godine

Željko Šain v.r.