

Na temelju članka 201. stavka 6. u vezi članka 201. stavka 1. točke 10. Zakona o osiguranju (Narodne novine 30/15, 112/18, 63/20, 133/20) i članka 15. točke 7. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine 140/05, 12/12) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 22. prosinca 2021. donijela je

**PRAVILNIK
O IZVJEŠTAVANJU HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR FINACIJSKIH USLUGA O
PRITUŽBAMA I PRIGOVORIMA ZAINTERESIRANIH OSOBA UPUĆENIM DRUŠTVIMA
ZA OSIGURANJE**

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se sadržaj izvješća te način i rokovi izvještavanja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Agencija) o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. *zainteresirane osobe* su osobe kako su definirane odredbom članka 375. Zakona o osiguranju (dalje u tekstu: Zakon)

2. *pritužba i prigovor* odnose se na izjavu nezadovoljstva upućenu Društvu od strane osobe povezane s ugovorom o osiguranju ili uslugom osiguranja, odnosno zainteresiranih osoba kako su definirane člankom 375. Zakona, uključujući izvršenje obveze iz ugovora o osiguranju ili izvanugovornu obavezu. Pritužba i prigovor podrazumijevaju i obraćanja zainteresiranih osoba koja se odnose na osnovanost i visinu odštetnog zahtjeva.

Članak 3.

Odredbe ovog Pravilnika primjenjuju se na i na podružnice društava za osiguranje iz druge države članice Europske unije/Europskog gospodarskog prostora ili iz treće države, a koja je osnovana na području Republike Hrvatske.

Članak 4.

(1) Društvo je Agenciji dužno dostaviti izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba dva puta godišnje i to za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od siječnja do lipnja najkasnije do kraja rujna tekuće godine, a za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od srpnja do prosinca, do kraja ožujka sljedeće godine za prethodnu godinu.

(2) Iznimno od odredbe stavka 1. ovog članka, Društvo je izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba za razdoblje od siječnja do prosinca 2021. godine dužno dostaviti u jedinstvenom izvještaju za cjelogodišnje razdoblje do kraja ožujka 2022. godine.

(3) Oblik i sadržaj izvještaja iz stavka 1. ovog članka određen je u obrascu u prilogu I „Izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba“, koji je sastavni dio ovog Pravilnika.

(4) Društvo je izvještaj iz stavka 1. ovog članka dužno dostaviti na način i u skladu s Tehničkom uputom za prijavu i rad sa sučeljem sustava za dostavu podataka u elektroničkom obliku.

(5) Smatra se da je Društvo dostavilo izvještaj iz stavka 1. ovog članka u trenutku kad je dokumentacija zabilježena na poslužitelju za slanje takve dokumentacije.

(6) U opravdanim slučajevima tehničke nemogućnosti dostave ili dostave koja nije izvršena (npr. kvar na sustavu, nemogućnost čitanja zaprimljene dokumentacije i sl.) na način propisan stavkom 4. ovog članka, Društvo je dužno dostaviti izvještaj u pisanom obliku, neposredno ili poštom u svrhu pravodobnog izvještavanja. Društvo je dužno dostaviti dokumentaciju na način propisan stavkom 4. ovog članka čim prestanu razlozi nemogućnosti takve dostave, a najkasnije u roku od 8 dana od prestanka okolnosti koje su prouzročile tehničku nemogućnost takve dostave.

(7) Agencija može, u slučaju potrebe, od Društva zatražiti dostavu izvještaja iz stavka 1. ovog članka i u izvorniku ili u ovjerenoj preslici, neovisno o izvršenoj dostavi u elektroničkom obliku.

(8) Iznimno od odredbe stavka 4. ovog članka, podružnica društva za osiguranje iz druge države članice Europske unije/Europskog gospodarskog prostora ili iz treće države, a koja je osnovana na području Republike Hrvatske, izvještaj iz stavka 1. ovog članka dostavlja Agenciji u pisanom obliku, neposredno ili poštom.

Članak 5.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“.

KLASA: 011-02/21-04/01
URBROJ: 326-01-70-72-21-6
Zagreb, 22. prosinca 2021.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman

Prilog I

Izveštaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba

Ime društva za osiguranje/podružnice društva za osiguranje iz druge države

LEI oznaka društva/podružnice:

Izveštajno razdoblje (polugodište/godina):

Ukupan broj pritužbi u izveštajnom razdoblju:

Ukupan broj prigovora u izveštajnom razdoblju:

Ime, prezime i kontakt osobe u slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima u vezi izveštaja:

Tablica 1. Broj pritužbi i prigovora po razlogu*

Razlog pritužbi i prigovora	Broj
Prodaja, distribucija	
<i>Od čega: Obračanja vezana za predugovorno informiranje</i>	
<i>Od čega: Obračanja vezana za rad distributera/prodajnog osoblja</i>	
<i>Od čega: Obračanja vezana uz prodaju neprimjerenog proizvoda</i>	
<i>Od čega: Ostala obraćanja vezana za prodaju i distribuciju</i>	
Upravljanje odštetnim zahtjevima	
<i>Od čega: Obračanja vezana uz osnovanost i/ili visinu odštetnog zahtjeva</i>	
<i>Od čega: Obračanja vezana uz rokove rješavanja odštetnog zahtjeva</i>	
<i>Od čega: Obračanja vezana uz procjenu šteta/rad procjenitelja</i>	
<i>Od čega: Obračanja vezana uz komunikaciju s društvom</i>	
<i>Od čega: Ostala obraćanja vezana za upravljanje odštetnim zahtjevima</i>	
Pokrića i isključenja iz ugovora o osiguranju	
Provizija, naknade, troškovi	
Premija	
Administracija/upravljanje poslovnim procesima u društvu/podružnici koji imaju utjecaj na postupanje prema podnositelju pritužbe/prigovora	
Komunikacija	
Raskid ugovora	
Ostalo	
UKUPNO	

Molimo navedite razloge pritužbi i prigovora iz kategorije "Ostalo"

*** Napomena: u slučaju da se pritužba/prigovor odnose na više razloga, unesite pritužbu/prigovor samo po jednoj osnovi i to najboljom vlastitom procjenom.**

Tablica 2. Broj pritužbi i prigovora po proizvodu/usluzi

Proizvod/usluga	Broj
Životno osiguranje- ukupno	
Životno osiguranje s dobiti	
Životno osiguranje- unit-linked	
Ostalo životno osiguranje	
Neživotno osiguranje- ukupno	
Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti	
Ostalo osiguranje vezano uz vozila (kasko)	
Osiguranje plovila	
Osiguranje letjelica	
Osiguranje prijevoza	
Osiguranje robe u tranzitu	
Osiguranje od nezgode	
Zdravstveno osiguranje	
Osiguranje kućanstva i stvari	
Osiguranje građevina	
Osiguranje od požara	
Osiguranje ostale štete na imovini	
Osiguranje od prirodnih nepogoda	
Osiguranje od prekida poslovanja	
Odgovornost trećih strana	
Osiguranje pravnih troškova	
Zaštita pri gubitku prihoda ("income protection")	
Putno osiguranje	
Osiguranje elektroničkih uređaja (i mobilnih telefona)	
Osiguranje otplate drugih obaveza ("payment protection")	
Osiguranje otplate kredita	
Osiguranje izvršenja obaveza ("suretyship")	
Osiguranje naknade zaposlenicima	
Osiguranje od profesionalne odgovornosti	
Osiguranje odgovornosti rukovoditelja	
Asistencija	
Ostalo osiguranje od financijskih gubitaka	

**Napomene: ukoliko Vaše društvo ne nudi neki od navedenih proizvoda, odnosno neku od navedenih usluga, molimo da u pripadajući red "Broj" upišete "X", a ukoliko nudi neki od navedenih proizvoda, odnosno neku od navedenih usluga, ali nije bilo pritužbi ni prigovora vezanih uz navedeno, molimo da u pripadajući red "Broj" upišete "0".*

Ukoliko se pritužba ili prigovor odnose na ugovor o osiguranju u kojem postoji više vrsta osiguranja, molimo da metodom najbolje procjene na koju vrstu osiguranja se odnosi pritužba ili prigovor odaberete i upišete samo jednu vrstu osiguranja.

Tablica 3. Osobe koje su ovlaštene i zadužene za rješavanje pritužbi i prigovora i u društvu/podružnici

R.br.	Ime i prezime	Kontakt adresa elektroničke pošte