

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, 54/13 i 94/14) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 5. prosinca 2014. donosi

**PRAVILNIK O IZMJENAMA I DOPUNAMA PRAVILNIKA O POSTUPANJU DRUŠTAVA ZA
OSIGURANJE S PRITUŽBAMA OSIGURANIKA, UGOVARATELJA OSIGURANJA I
KORISNIKA IZ UGOVORA O OSIGURANJU**

Članak 1.

U članku 2. dodaje se stavak 8. koji glasi:

(8) Izraz nezadovoljstva upućen društvu za osiguranje vezano za odluke u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba ne smatraju se pritužbom, osim ako izraz nezadovoljstva iz ugovora o osiguranju izjavi osiguranik, ugovaratelj osiguranja odnosno korisnik iz ugovora o osiguranju.

Članak 2.

Članak 4. stavak 2. točka d) mijenja se i sada glasi:

d) razloge pritužbe koji trebaju biti navedeni uz svaku pritužbu razvrstanu 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, kada se pritužba odnosi na te osobe) i prema sljedećim kategorijama vezanim uz:

- prodaju (primjerice, pritužbe koje se odnose na zavaravajuću promidžbu, marketing, savjetovanje potrošača, nedovoljno informacija o proizvodu prilikom prodaje, odnose s javnošću i sl.),
- rješavanje zahtjeva iz ugovora o osiguranju (primjerice obrada odštetnog zahtjeva, rješavanje zahtjeva protekom roka, nedovoljna naknada),
- uvjete osiguranja (primjerice izmjena ugovornih odredbi, nedorečeni uvjeti osiguranja, nepoštene odredbe uvjeta osiguranja),
- premiju osiguranja (primjerice obračun premije, naplata premije),
- upravljanje poslovnim procesima (primjerice pritužbe na funkcioniranje IT sustava, pristup internetskim stranicama, nepoštivanje poslovne tajne, općenito pritužbe na administraciju u društvu),
- zastupnike u osiguranju (pritužbe koje se odnose na pravne i fizičke osobe koje djeluju u ime i za račun društva te zastupnike zaposlene u društvima za osiguranje),
- ostale razloge (pritužbe koje se ne mogu svrstati u kategorije iz stavka 2. točke d) alineja 1.- 6. ovog članka).

Članak 3.

(1) U članku 5. stavku 2. brišu se riječi: „nezakonitosti i“

(2) U članku 5. stavak 3. mijenja se i sada glasi:

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

a) broj ukupno primljenih pritužbi,

b) broj odbijenih i odbačenih pritužbi i razloge njihovog odbijanja odnosno odbacivanja, broj djelomično osnovanih pritužbi, broj osnovanih pritužbi i broj pritužbi čiji je postupak u tijeku te razloge prihvatanja pritužbi,

c) rezultate analize uzroka pritužbi,

d) poduzete aktivnosti i mjere za otklanjanje nepravilnosti zbog kojih su pritužbe podnesene,

e) pritužbe razvrstane prema kategorijama iz članka 4. stavka 2. točki d) ovog Pravilnika.

(3) U članku 5. stavku 5. riječ: „radniku“ mijenja se riječju: „djelatniku“.

Članak 4.

U članku 6. dodaje se stavak 3. koji glasi:

(3) Društvo za osiguranje dužno je o svim izmjenama internog pravilnika društva za osiguranje kojim se uređuje postupanje s pritužbama, obavijestiti Hrvatsku agenciju za nadzor financijskih usluga u roku od 8 dana od dana usvajanja izmjena tog internog pravilnika.

Članak 5.

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

KLASA: 011-02/13-04/08
URBROJ: 326-01-660-14-2

Zagreb, 5. prosinca 2014.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
Petar-Pierre Matek