

**ODLUKA O OSNIVANJU I RADU PRAVOBRANITELJSTVA  
NA PODRUČJU OSIGURANJA**

**(označene izmjene i dopune od 21. travnja 2011. godine  
i 31. listopada 2013. godine)**

**Hrvatski ured za osiguranje  
Zagreb, Martićeva 73**

Na temelju članka 6. Statuta Hrvatskog ureda za osiguranje, Upravni odbor na svojoj 120. sjednici održanoj 23. svibnja 2005. donio je

## **ODLUKU O OSNIVANJU I RADU PRAVOBRANITELJSTVA NA PODRUČJU OSIGURANJA**

### **OPĆE ODREDBE**

#### **Članak 1.**

##### **Sadržaj Odluke**

Ovom se Odlukom uređuje osnivanje, imenovanje, organizacija i način rada pravobraniteljstva u području osiguranja te propisuje postupak podnescima.

#### **Članak 2.**

##### **Definicija izraza**

U ovoj se Odluci sljedeći izrazi koriste isključivo u ovom značenju:

- stranka je osiguratelj, mogući osiguranik odnosno drugi nositelj prava iz ugovora o osiguranju, te oštećenik
- društvo za osiguranje je pravna osoba koja samostalno obavlja djelatnost osiguranja imovine i osoba.

## **OSNIVANJE PRAVOBRANITELJSTVA NA PODRUČJU OSIGURANJA**

#### **Članak 3.**

##### **Osnivanje pravobraniteljstva**

**Pravobraniteljstvo** se osniva u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje (u daljnjem tekstu: HUO) kao neovisno i samostalno tijelo za rješavanje **pritužbi osiguranika i oštećenih osoba**.

Tehničke i materijalne uvjete za rad pravobraniteljstva osigurava HUO.

Društva za osiguranje i reosiguranje, koja nisu članovi HUO-a, potpisom pristupne izjave prihvaćaju Odluku o osnivanju i radu pravobraniteljstva te se obvezuju da će redovito plaćati doprinose za rad pravobraniteljstva.

#### **Članak 4.**

##### **Financiranje pravobraniteljstva**

Rad pravobraniteljstva se financira doprinosima koje sukladno članku 5. Statuta HUO-a društva za osiguranje i reosiguranje uplaćuju za financiranje djelatnosti HUO-a.

Sredstva za rad pravobraniteljstva osiguravaju se financijskim proračunom u sklopu proračuna za financiranje djelatnosti HUO-a.

Nakon dvogodišnjeg rada pravobraniteljstva Upravni odbor HUO-a će ocijeniti primjerenost utvrđenog načina financiranja pravobraniteljstva.

#### **Članak 5.**

##### **Uvjeti za imenovanje pravobranitelja**

Pravobranitelj može biti osoba koja ispunjava sljedeće uvjete:

- mora imati visoku školsku spremu,
- mora posjedovati teorijska i tehnička znanja te bogato iskustvo u području građanskog i gospodarskog prava,
- mora se služiti najmanje jednim svjetskim jezikom, po mogućnosti engleskim,
- ne smije biti pravomoćno osuđena na bezuvjetnu kaznu zatvora ili se protiv nje vodi istražni postupak.

Radni status i druga prava iz obavljanja funkcije pravobranitelja utvrđuju se aktima HUO-a.

#### **Članak 6.**

##### **Imenovanje pravobranitelja**

Pravobranitelja imenuje i razrješava Upravni odbor HUO-a na razdoblje od pet godina uz mogućnost ponovnog imenovanja.

U prijelaznom razdoblju od dvije godine pravobranitelj može biti imenovan i na kraće razdoblje.

Pravobranitelja se može prijevremeno razriješiti samo u slučaju ako očigledno i grubo krši svoje obveze ili ako to sam zatraži ili po prijedlogu Vijeća pravobraniteljstva.

Postupak imenovanja novog pravobranitelja treba započeti najkasnije šest mjeseci prije isteka mandata prijašnjeg pravobranitelja.

Za sklapanje ugovora s pravobraniteljem ovlašten je direktor HUO-a.

## VIJEĆE PRAVOBRANITELJSTVA

### Članak 7.

#### Imenovanje članova Vijeća pravobraniteljstva

Vijeće pravobraniteljstva ima tri člana od kojih je jedan predstavnik potrošača, drugi je neovisni stručnjak u području osiguranja, financija ili gospodarskog prava, a treći je predstavnik društava za osiguranje odnosno reosiguranje.

Predstavnika potrošača imenuje i razrješava Hrvatska udruga potrošača, neovisnog stručnjaka u području osiguranja, financija ili gospodarskog prava **Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga**, a predstavnika društava za osiguranje odnosno reosiguranje Upravni odbor HUO-a.

Član Vijeća pravobraniteljstva se imenuje na razdoblje od pet godina uz mogućnost ponovnog izbora.

Član Vijeća pravobraniteljstva može biti razriješen samo u slučaju ako očigledno i grubo krši svoje obveze ili ako to sam zatraži.

### Članak 8.

#### Djelokrug Vijeća pravobraniteljstva

Vijeće pravobraniteljstva prati rad pravobranitelja, prihvaća izvješće o radu pravobranitelja te Upravnom odboru HUO-a može predložiti razrješenje pravobranitelja.

Vijeće pravobraniteljstva dužno je proučiti i ocijeniti izvješće i rad pravobranitelja. Na temelju utvrđenih saznanja o radu pravobranitelja može iznijeti mišljenje i predložiti eventualno poduzimanje mjera.

Članovi Vijeća pravobraniteljstva imaju pravo na honorar te pravo na povrat putnih i drugih troškova u svezi sa svojim radom u Vijeću.

## POSTUPAK

### Članak 9.

#### Nadležnost za odlučivanje

Pravobranitelj odlučuje u izvansudskom postupku o nesuglasjima nastalim između stranaka i društava za osiguranje do kojih je došlo zbog nepoštivanja Kodeksa poslovne osigurateljne i reosigurateljne etike i drugih dobrih poslovnih običaja te temeljnih standarda struke osiguranja.

**Pravobranitelj nije ovlašten za odlučivanje u predmetima navedenim u članku 9. stavku 1 ove Odluke ukoliko između stranaka i društava za osiguranje već teče parnica pred nadležnim sudom.**

**Pravobranitelj nije ovlašten za odlučivanje u predmetima koji se odnose na imovinsko pravne sporove te ne može ocijenjivati osnovanost nekog odštetnog zahtjeva ili njegovu visinu.**

## **Članak 10.**

### **Zastara**

Pravobranitelj ne razmatra žalbe koje se odnose na činjenice, postupke i nečinjenje od kojih je do podnošenja žalba proteklo više od šest mjeseci.

## **Članak 11.**

### **Podnošenje žalbe**

Stranka može podnijeti žalbu protiv odluke društva za osiguranje koju je društvo donijelo u internom žalbenom postupku.

Žalba mora sadržavati sve podatke o podnositelju žalbe te mora biti potpisana. Anonimne žalbe pravobranitelj ne razmatra.

Žalba se podnosi u pisanom obliku te mora sadržavati zahtjev i činjenice na kojima se temelji te dokaze kojima se te činjenice utvrđuju.

Ako stranka nije podnijela razumljivu i jasnu žalbu, služba pravobraniteljstva joj pomaže žalbu dopuniti na odgovarajući način. Radi razjašnjenja činjenica, pravobranitelj može zatražiti izjašnjenje društva za osiguranje protiv kojeg je žalba podnesena.

Ako žalbu nije moguće dopuniti na način iz prethodnog stavka, pravobranitelj stranci određuje primjeren rok kako bi to učinila sama te ju upozorava da žalbu neće uzeti u razmatranje ako ne postupi sukladno njegovom zahtjevu.

Prethodno odlučivanje u internom žalbenom postupku društva za osiguranje predstavlja procesnu pretpostavku za pokretanje postupka pred pravobraniteljem.

## **Članak 12.**

### **Odgovor na žalbu**

Podnesenu žalbu pravobranitelj dostavlja društvu za osiguranje s pozivom na podnošenje odgovora.

Društvo za osiguranje dužno je na žalbu dati pisani odgovor u roku od 15 dana. Na utemeljeni zahtjev društva za osiguranje navedeni se rok može produžiti za daljnjih 15 dana. O utemeljenosti zahtjeva odlučuje pravobranitelj.

Odgovor društva za osiguranje dostavlja se stranci.

## **Članak 13.**

### **Postupak razmatranja**

Pravobranitelj je dužan žalbe razmatrati brzo te u svakoj fazi postupka istraživati i utvrđivati činjenice i dokaze bitne za donošenje odluke.

Pravobranitelj može, ako ocijeni da je to nužno radi razjašnjavanja činjeničnog stanja, u bilo kojem trenutku zatražiti dodatno mišljenje ili dokumentaciju od stranke ili društva za osiguranje.

Ako Odlukom o osnivanju i radu pravobraniteljstva nije drukčije određeno, na postupak odlučivanja pred pravobraniteljem odgovarajuće se primjenjuju odredbe Zakona o parničnom postupku.

#### **Članak 14.**

##### **Rasprava pred pravobraniteljem**

Pravobranitelj u pravilu ne izvodi dokaze na usmenoj raspravi. No on može sazvati usmenu raspravu ako ocijeni da bi to bilo svrsishodno i neophodno za donošenje odluke.

Ročište određuje pravobranitelj i to na način da stranka i društvo za osiguranje imaju dovoljno vremena za pripremu, no najmanje osam dana od dana primitka poziva.

#### **Članak 15.**

##### **Nagodba**

Stranka i društvo za osiguranje mogu na vlastitu ili na inicijativu pravobranitelja sklopiti nagodbu. U tom slučaju spor završava potpisom nagodbe.

#### **Članak 16.**

##### **Odluka pravobranitelja**

Nakon završene rasprave pravobranitelj o sporu između stranke i društva za osiguranje donosi pisanu odluku (odluka pravobranitelja) uz obrazloženje kojom u slučaju utvrđenog kršenja postupanja iz članka 9. ove Odluke o tome obavještuje društvo za osiguranje – uz preporuku da utvrđeno kršenje ukloni.

Društvo za osiguranje dužno je o izvršenju preporuke obavijestiti pravobranitelja.

Ako društvo za osiguranje ne postupi sukladno stavku 1 i 2 ovog članka, pravobranitelj će o tome obavijestiti [Hrvatsku agenciju za nadzor financijskih usluga](#).

#### **Članak 17.**

##### **Troškovi postupka**

Postupak pred pravobraniteljem je besplatan.

Stranka i društvo za osiguranje sami snose svaki svoje troškove, uključujući troškove svojih punomoćnika i zastupnika.

## **RAD PRAVOBRANITELJA I SLUŽBE PRAVOBRANITELJSTVA**

### **Članak 18.**

#### **Javnost, neovisnost i samostalnost rada pravobranitelja**

Pravobranitelj je u svom radu neovisan i samostalan.

Pravobranitelj je dužan najkasnije do 30. ožujka pripremiti izvješće o radu u protekloj godini koji prihvaća Vijeće pravobraniteljstva. Prihvaćeno izvješće predstavlja Upravnom odboru HUU-a u pravilu na njoj redovitoj sjednici.

Izvješće o radu pravobranitelja obuhvaća prvenstveno podatke o broju i vrsti odluka, stručnu ocjenu o stanju te stupnju zaštite stranaka u području osiguranja te stručne prijedloge za njeno poboljšanje.

Pravobranitelj o svom radu i nadležnostima te utvrđenim činjenicama obavještava javnost.

Pravobranitelj može društvima za osiguranje utvrđene činjenice dostavljati u obliku mišljenja, preporuke ili kritike, a društva za osiguranje su na njih dužna dati odgovor.

Pravobranitelj surađuje sa sličnim ustanovama u području osiguranja u drugim državama.

### **Članak 19.**

#### **Služba pravobranitelja**

Direktor HUU-a je na temelju prijedloga pravobranitelja ovlašten za organizaciju službe pravobranitelja.

### **Članak 20.**

#### **Čuvanje povjerljivih podataka**

Pravobranitelj i njegovi suradnici u Službi pravobranitelja te članovi Vijeća pravobraniteljstva dužni su kao povjerljive čuvati podatke o strankama i društvima za osiguranje u postupku pred pravobraniteljem, podatke o njihovim pravnim i činjeničnim odnosima kao i sve podatke koji nisu dostupni javnosti.

## **PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 21.**

#### **Valjanost Odluke**

Odluka je prihvaćena kada je prihvati odnosno pristupnu izjavu potpiše više od polovice društava za osiguranje odnosno reosiguranje. Danom prihvaćanja Odluke obvezuje sva društva za osiguranje odnosno reosiguranje, članove HUU-a, te druga društva za osiguranje koja su pristupnom izjavom prihvatila Odluku o osnivanju i radu pravobraniteljstva te se obvezala da će redovito plaćati doprinose za rad pravobraniteljstva.

Izmjene i dopune Odluke prihvaćaju se na isti način.

**Članak 22.**  
**Objavljivanje**

O stupanju na snagu Odluke odnosno njezinim izmjenama i dopunama pravobranitelj će obavijestiti društva za osiguranje odnosno reosiguranje kao i javnost.

Predsjednik Upravnog odbora  
Hrvatskog ureda za osiguranje

dr. Marijan Ćurković