

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

29. ožujka 2018. godine

Hrvatski ured za osiguranje
Zagreb, Martićeva 71

Na temelju Statuta Hrvatskog ureda za osiguranje, Upravni odbor na svojoj 243. sjednici održanoj 29. ožujka 2018. godine, 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 na području osiguranja (u daljnjem tekstu: Pravobraniteljstvo), utvrđuje njegova nadležnost za izvansudsko rješavanje sporova iz osiguranja i propisuje postupak rješavanja tih sporova.

Članak 2.

Definicija izraza

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

- podnositelj žalbe je potrošač ili druga osoba koja ima određena prava i/ili obveze na temelju ugovora o osiguranju, odnosno oštećenik iz izvanugovornog odštetnog zahtjeva upravljenog prema društvu za osiguranje, koja u skladu s ovom Odlukom pokreće postupak izvansudskog rješavanja spora s društvom za osiguranje,
- društvo za osiguranje je pravna osoba koja, na temelju odobrenja nadležnog nadzornog tijela, obavlja poslove osiguranja.

OSNIVANJE PRAVOBRANITELJSTVA

Članak 3.

Osnivanje Pravobraniteljstva

Pravobraniteljstvo se osniva u okviru Hrvatskog ureda za osiguranje (u daljnjem tekstu: HUO) kao neovisno i samostalno tijelo za izvansudsko rješavanje sporova između podnositelja žalbe i društava

za osiguranje, kao i za informiranje potrošača i drugih zainteresiranih osoba o načinima sudskog i izvansudskog rješavanja sporova iz osiguranja.

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 njegov rad.

Članak 4.

Financiranje Pravobraniteljstva

Rad Pravobraniteljstva financira se doprinosima koje sukladno Statutu HUO-a društva za osiguranje i reosiguranje uplaćuju za financiranje redovite djelatnosti HUO-a.

Sredstva za rad Pravobraniteljstva osiguravaju se Financijskim planom redovite djelatnosti HUO-a.

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.

Članak 6.

Imenovanje pravobranitelja

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

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.

U ugovoru iz stavka 4. ovoga članka pobliže se uređuju međusobna prava i obveze pravobranitelja i HUO-a, u skladu s ovom Odlukom i drugim primjenjivim aktima 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 predlaže 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.

Članove Vijeća Pravobraniteljstva imenuje Upravni odbor HUO na razdoblje od tri godine 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 te Upravnom odboru HUO-a može predložiti razrješenje pravobranitelja.

Vijeće Pravobraniteljstva dužno je proučiti izvješće o radu 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 sporu između podnositelja žalbe i društva za osiguranje kod kojeg podnositelj žalbe tvrdi da je društvo prekršilo Kodeks osiguravateljne i reosiguravateljne etike (u daljnjem tekstu: Kodeks).

Pravobranitelj nije ovlašten za rješavanje i odlučivanje u sporu navedenome u stavku 1. ovoga članka ako između podnositelja žalbe i društva za osiguranje već teče parnica pred nadležnim sudom.

Pravobranitelj nije ovlašten za odlučivanje u imovinsko-pravnom sporu između podnositelja žalbe i društva za osiguranje, a osobito ne može ocjenjivati osnovanost nekog odštetnog zahtjeva i/ili njegovu visinu.

Članak 10.

Zastara

Pravobranitelj ne razmatra žalbe ako je između postupanja, odnosno propusta društva za osiguranje za koje podnositelj žalbe tvrdi da predstavlja kršenje Kodeksa i datuma podnošenja žalbe proteklo više od godine dana.

Članak 11.

Podnošenje žalbe

Žalba Pravobraniteljstvu može se podnijeti isključivo protiv odgovora društva za osiguranje donesenome u prethodnom izvansudskom postupku rješavanja sporova koji je podnositelj žalbe pokrenuo podnošenjem pritužbe, odnosno prigovora društvu za osiguranje.

Donošenje odluke u prethodnome izvansudskom postupku rješavanja spora navedenom u stavku 1. ovoga članka predstavlja procesnu pretpostavku za pokretanje postupka pred Pravobraniteljstvom.

Iznimno se žalba Pravobraniteljstvu može podnijeti i u slučaju ako je podnositelj žalbe podnošenjem pritužbe odnosno prigovora društvu za osiguranje prethodno pokrenuo prethodni izvansudski postupak rješavanja spora naveden u stavku 1. ovoga članka, a društvo za osiguranje mu nije u propisanome roku dostavilo odgovor.

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

Žalba se podnosi u pisanom obliku, pod kojim se podrazumijeva i podnošenje putem elektroničke pošte te mora sadržavati zahtjev i činjenice na kojima se temelji, kao i dokaze kojima se te činjenice utvrđuju.

Ako podnesena žalba nije jasna, odnosno razumljiva, služba Pravobraniteljstva pomoći će podnositelju žalbe kako bi on dopunio žalbu na odgovarajući način. Radi razjašnjenja navoda iz žalbe, pravobranitelj može zatražiti i izjašnjenje društva za osiguranje protiv kojeg je žalba podnesena.

Ako žalbu nije moguće dopuniti na način opisan u stavku 6. ovoga članka, pravobranitelj će podnositelju žalbe odrediti primjeren rok kako bi on to učinio sam uz upozorenje da se žalba neće uzeti u razmatranje ako podnositelj žalbe ne postupi sukladno traženju pravobranitelja.

Članak 12.

Očitovanje na žalbu

Podnesenu žalbu Pravobraniteljstvo dostavlja društvu za osiguranje s pozivom na podnošenje očitovanja na žalbu.

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

Društvo za osiguranje dužno se očitovati na sve navode o kršenju Kodeksa sadržane u žalbi te svojem očitovanju priložiti relevantne dokaze u svrhu utvrđivanja točnosti navoda iz očitovanja.

Pravobranitelj može, ako ocijeni da je to potrebno radi donošenja odluke u sporu, u bilo kojem trenutku zatražiti dodatno očitovanje ili dokumentaciju od podnositelja žalbe ili društva za osiguranje.

Očitovanje društva za osiguranje dostavlja se podnositelju žalbe, u pravilu zajedno s dostavljanjem odluke pravobranitelja o sporu.

Članak 13.

Postupak razmatranja

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

Prilikom rješavanja spora pravobranitelj postupa u skladu s odredbama ove Odluke, vodeći se načelom efikasnosti, svrsishodnosti i ekonomičnosti vođenja izvansudskog rješavanja spora.

Podredno, pravobranitelj, kada procijeni da je to u skladu s načelima navedenima u stavku 2. ovoga članka i s ostalim odredbama ove Odluke, može pojedina postupovna pitanja rješavati na temelju odredaba Zakona o parničnom postupku.

Članak 14.

Rasprava pred pravobraniteljem

Pravobranitelj u pravilu ne izvodi dokaze na usmenoj raspravi.

Pravobranitelj može sazvati usmenu raspravu ako ocijeni da bi to bilo svrsishodno i neophodno za donošenje odluke.

Ročište određuje pravobranitelj i to na način da podnositelj žalbe i društvo za osiguranje imaju dovoljno vremena za pripremu, a najmanje osam dana od dana primitka poziva.

Članak 15.

Rješavanje spora u izravnoj komunikaciji između podnositelja žalbe i društva za osiguranje

Pravobranitelj može za čitavo vrijeme trajanja postupka poticati podnositelja žalbe i društvo za osiguranje da pokušaju riješiti spor u izravnoj međusobnoj komunikaciji.

Ako tijekom postupka podnositelj žalbe i društvo za osiguranje dostave pravobranitelju očitovanja da su spor riješili u izravnoj komunikaciji ili pravobranitelj to nedvojbeno utvrdi na drugi način, o tome će staviti zabilješku u spis te će bez odlaganja obavijestiti podnositelja žalbe i društvo za osiguranje da se predmet tada smatra zaključenim.

Članak 16.

Odluka pravobranitelja

Kada pravobranitelj smatra da su relevantne činjenične i pravne okolnosti spora između podnositelja žalbe i društva za osiguranje dovoljno razjašnjene i da bi se o sporu moglo odlučiti, pravobranitelj donosi pisanu obrazloženu odluku (odluka pravobranitelja) kojom, u slučaju utvrđenja kršenja Kodeksa žalbu prihvaća, daje preporuku društvu za osiguranje da, ovisno o okolnostima spora, poduzme mjere radi prestanka kršenja Kodeksa i/ili mjere radi uklanjanja, odnosno ublažavanja posljedica kršenja Kodeksa te određuje primjeren rok u kojem je društvo za osiguranje dužno o izvršenju preporuke obavijestiti pravobranitelja.

U odluci u kojoj je utvrdio kršenje Kodeksa i žalbu prihvatio, pravobranitelj, kada procijeni da je to svrsishodno, može preporučiti društvu i da poduzme odgovarajuće mjere radi sprječavanja ili smanjenja mogućnosti ponavljanja budućih sličnih kršenja Kodeksa te određuje primjeren rok u kojem je društvo za osiguranje dužno o izvršenju takve preporuke obavijestiti pravobranitelja.

Ako društvo za osiguranje ne postupi u skladu sa stavcima 1. i 2. ovoga članka, to će se smatrati kršenjem ove Odluke i Kodeksa te će pravobranitelj o tome obavijestiti nadležno nadzorno tijelo.

Ako pravobranitelj smatra da za postupanje i rješavanje u sporu nije nadležan, odnosno da postoji kakva druga procesna zapreka za njegovo postupanje i/ili odlučivanje, donijet će obrazloženu odluku u kojoj će to utvrditi te će žalbu odbaciti.

Ako pravobranitelj, nakon što je razmotrio sve činjenične i pravne okolnosti spora, smatra da društvo za osiguranje nije prekršilo Kodeks, donijet će obrazloženu odluku u kojoj će to utvrditi te će žalbu odbiti.

Članak 17.

Troškovi postupka

Postupak pred Pravobraniteljstvom je besplatan s time da podnositelj žalbe i društvo za osiguranje 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 koje prihvaća Upravni odbor HUU-a, u pravilu na svojoj 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.

Prema potrebi i iskazanome interesu, pravobranitelj o svom radu i nadležnostima te utvrđenim činjenicama obavještava javnost.

Kada procijeni da je to svrsishodno, a osobito ako uoči česta istovjetna kršenja određenih odredaba Kodeksa, pravobranitelj može društvima za osiguranje uputiti općenite neobvezne preporuke i mišljenja na koja društva za osiguranje mogu 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 Pravobraniteljstva te članovi Vijeća Pravobraniteljstva dužni su kao povjerljive čuvati podatke o podnositeljima žalbe i društvima za osiguranje koje su saznali u postupku pred pravobraniteljem, kao i podatke o njihovim pravnim i činjeničnim odnosima te sve druge podatke koji nisu dostupni javnosti.

PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 21.

Valjanost Odluke

Ova 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 ove Odluke prihvaćaju se na isti način.

Članak 22.

Objavljivanje

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

Predsjednik Upravnog odbora
Hrvatskog ureda za osiguranje

dr. sc. Damir Zorić