

Na osnovu čl. 177 tačka 6 i čl. 178 stav 2 tačka 4 Zakona o osiguranju ("Sl. list RCG", br. 78/06 i 19/07 i "Sl. list CG", br. 45/12) i člana 34 stav 3 Statuta Agencije za nadzor osiguranja ("Sl. list CG", broj 30/13), Savjet Agencije za nadzor osiguranja na 117. sjednici donio je

PRAVILNIK

O POSTUPKU ODLUČIVANJA PO PRIGOVORIMA OSIGURANIKA I TREĆIH OŠTEĆENIH LICA

("Sl. list Crne Gore", br. 38/13 od 02.08.2013)

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom utvrđuje se postupak odlučivanja po prigovorima koje osiguranici, korisnici osiguranja i treća oštećena lica mogu podnijeti na rad društava za osiguranje, društva za reosiguranje, dio društva za osiguranje - filijala, društva za zastupanje u osiguranju, zastupnika - preduzetnika, društva za posredovanje u osiguranju i agencija za pružanje drugih usluga u osiguranju, kojima je Agencija za nadzor osiguranja izdao dozvolu za obavljanje poslova osiguranja, reosiguranja, zastupanja, odnosno posredovanja u osiguranju (u daljem tekstu: subjekti nadzora).

Prigovor se može podnijeti i na rad Nacionalnog biroa osiguravača Crne Gore.

Aktivna legitimacija

Član 2

Podnosioci prigovora mogu da budu fizička i pravna lica iz člana 1 ovog pravilnika.

Podnosioci prigovora mogu da preduzimaju radnje u postupku rješavanja prigovora lično ili preko punomoćnika.

Podnosilac prigovora kojeg zastupa punomoćnik mora podnijeti punomoćje ovjereno od strane notara, odnosno nadležnog organa.

Član 3

Prigovorom u smislu ovog pravilnika smatra se svako pisano obraćanje Agenciji u cilju zaštite i ostvarenja svojih prava.

Prigovori, kao i sva pismena koja se upućuju Agenciji u vezi sa prigovorima, dostavljaju se na crnogorskom jeziku.

Podnosilac prigovora može podnijeti prigovor ako:

- je iskoristio sve pravne lijekove pred subjektom nadzora;
- odnosno ukoliko se prije toga obraćao subjektu nadzora i nije bio zadovoljan odgovorom, zahtjev mu je odbačen ili odbijen;
- ako subjekt nadzora po njegovom podnesku nije odlučio u zakonskom roku.

Način podnošenja prigovora

Član 4

Prigovor se dostavlja lično, na arhivi Agencije, ili poštom, u dva primjerka.

Podnosilac prigovora može podnijeti prigovor i u elektronskoj formi, na zvaničnu e-mail adresu Agencije. Komunikacija po podnesenom prigovoru nastavlja se u pisanoj formi.

Sadržina prigovora

Član 5

Prigovor koji se podnosi mora da sadrži sljedeće:

1. Ime i prezime, adresa, kontakt telefon/ naziv, sjedište podnosioca prigovora i kontakt telefon;
2. Predmet prigovora (sa detaljnim opisom razloga iz kog se prigovor odnosi);
3. Naziv i sjedište subjekta nadzora na čiji rad se prigovor odnosi;
4. Spisak dokumentacije koja se podnosi uz prigovor, i to:
 - Kopija ponude/polise osiguranja (ako je u posjedu podnosioca prigovora);
 - Kopija pisanog zahtjeva koji je podnesen subjektu nadzora;
 - Odgovor subjekta nadzora po zahtjevu iz prethodne alineje;
 - Druga dokumentacija potrebna za odlučivanje po prigovoru.

Dokumenta iz stava 1 tačka 4 ovog člana podnose se u kopiji.

Ukoliko se prigovor podnosi u elektronskoj formi, dokumentacija iz stava 1 ovog člana šalje se skenirana u prilogu prigovora.

Po prijemu prigovora u elektronskoj formi, podnosilac se elektronskim putem obavještava da je prigovor primljen i da će biti obrađen po odredbama ovog pravilnika.

Ukoliko podnesen prigovor ne sadrži podatke i priloge iz stava 1 ovog člana, Agencija za nadzor osiguranja će ostaviti podnosiocu prigovora rok od osam dana da prigovor uredi.

Ukoliko podnosilac prigovora ne dopuni prigovor u dodatno ostavljenom roku, prigovor se neće razmatrati, o čemu će podnosilac prigovora biti obavješten.

Prekid postupanja po prigovoru

Član 6

Ukoliko je u vezi sa prigovorom u toku sudski postupak, Agencija neće razmatrati podneseni prigovor do okončanja sudskog postupka.

Ukoliko je sudski postupak započet u toku rješavanja po prigovoru, Agencija će prekinuti postupak razmatranja prigovora do okončanja sudskog postupka, i o tome će obavjestiti podnosioca prigovora u roku od 3 dana od dana prijema obavještenja o pokrenutom sudskom postupku.

Ukoliko je prije podnošenja prigovora subjekt nadzora zaključio sa podnosiocem prigovora sporazum o vansudskom poravnanju, prigovor se neće razmatrati, o čemu će podnosilac prigovora biti obaviješten.

Ukoliko je sporazum o vansudskoj likvidaciji štete postignut u toku razmatranja prigovora, Agencija će smatrati prigovor zaključenim i o tome će obavjestiti podnosioca prigovora i subjekt nadzora na čiji rad se prigovor odnosio.

Ukoliko je podnosiocu prigovora isplaćen nesporni dio štete (po okončanom žalbenom postupku) Agencija će smatrati prigovor zaključenim i o tome će takođe obavjestiti podnosioca prigovora i subjekt nadzora na čiji rad se prigovor i odnosio.

Agencija neće razmatrati anonimne prigovore.

Postupanje po prijemu urednog prigovora

Član 7

Po prijemu urednog prigovora u smislu ovog pravilnika, Agencija dostavlja subjektu nadzora primjerak prigovora, sa zahtjevom da se izjasni o navodima sadržanim u prigovoru.

Da bi ocijenila osnovanost prigovora, Agencija će subjekta nadzora tražiti na uvid predmet štete u vezi sa kojim je podnjet prigovor, kao i dodatnu dokumentaciju, a neophodne informacije može tražiti i od drugih državnih organa, institucija i pravnih i fizičkih lica.

Subjekt nadzora dužan je da Agenciji dostavi pisano izjašnjenje na prigovor u roku od osam dana od dana prijema zahtjeva iz člana 5 ovog pravilnika.

Prigovor koji se odnosi na procjenu štete Agencija razmatra sa aspekta poštovanja uslova osiguranja, važeće regulative i opštih akata (pravilnika) u primjeni kod subjekta nadzora na čije poslovanje se prigovor odnosi.

Stručne službe Agencije će, nakon prijema pisanog izjašnjenja subjekta nadzora na prigovor, isti razmotriti i tražiti eventualno dodatno izjašnjenje, odnosno dokumentaciju potrebnu za konačni odgovor.

U vezi sa prigovorom na procijenjenu visinu naknade štete Agencija može predložiti sljedeće:

1. vještačenje, odnosno procjenu od strane ovlašćenih vještaka za materijalna oštećenja, ako je predviđeno uslovima;
2. davanje nalaza i mišljenje ovlašćenih ljekara za nematerijalnu štetu, ako je predviđeno uslovima.

Ukoliko se procijeni da je za uspješno rješavanje prigovora potrebno održati sastanak sa predstavnikom subjekta nadzora i podnosiocem prigovora, Agencija može u cilju postizanja međusobnog dogovora to i predložiti strankama.

Član 8

Konačan odgovor u vezi sa podnijetim prigovorom, Agencija će dostaviti podnosiocu prigovora u roku od 30 dana od dana prikupljanja svih relevantnih činjenica potrebnih za rješavanje prigovora.

Ako u postupku rješavanja prigovora ocijeni da subjekt nadzora, radi ostvarivanja prava i interesa podnosioca prigovora, treba da preduzme odgovarajuće mjere, Agencija će predložiti mjere za rješavanje, odnosno način rješavanja prigovora.

Primjerak odgovora iz stava 1 ovog pravilnika dostavlja se i subjektu nadzora na čiji rad se prigovor odnosi.

Član 9

Ako na osnovu dokumentacije podnesene u postupku razmatranja prigovora Agencija ocijeni da postoji kršenje zakonskih odredaba zbog kojeg mogu biti izrečene mjere nadzora, Agencija će zahtijevati pisano izjašnjenje subjekta nadzora o činjenicama koje mogu uticati na donošenje mjera propisanih zakonom.

Ako subjekt nadzora osnovano ne ospori činjenice na koje mu je ukazano u skladu sa stavom 1 ovog člana, stručna služba će predložiti Savjetu Agencije donošenje odgovarajuće mjere nadzora, u skladu sa odredbama Zakona o osiguranju koje se odnose na izricanje mjera nadzora.

Način dostavljanja odgovora i drugih pismena

Član 10

Odgovor i sva pismena koja prethode konačnom odgovoru o rješavanju prigovora dostavljaju se poštom, preporučenom pošiljkom, a mogu se dostavljati preko ovlašćenog službenog lica Agencije.

Evidencija prigovora

Član 11

Agencija vodi evidenciju podnešenih i riješenih prigovora.

Član 12

Svi podaci i dokumenta koji su u posjedu Agencije na osnovu prigovora smatraju se poslovnom tajnom. Podaci o ličnosti čuvaju se i obrađuju u skladu sa Zakonom o tajnosti ličnih podataka.

Prelazne i završne odredbe

Član 13

Prigovori primljeni prije stupanja na snagu ovog pravilnika okončaće se po propisima važećim do stupanja na snagu ovog pravilnika.

Član 14

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore".

Broj: 01-756/8-13

Podgorica, 25. jula 2013. godine

Predsjednik Savjeta,
Branko Vujović, s.r.