

Prečišćeni tekst Pravilnika o postupku odlučivanja po prigovorima osiguranika i drugih lica obuhvata sljedeće propise:

1. Pravilnik o postupku odlučivanja po prigovorima osiguranika i drugih lica ("Službeni list Crne Gore", br. 066/20 od 06.07.2020),
2. Pravilnik o dopunama Pravilnika o postupku odlučivanja po prigovorima osiguranika i drugih lica ("Službeni list Crne Gore", br. 046/21 od 04.05.2021), u kojima je naznačen njihov dan stupanja na snagu.

PRAVILNIK

O POSTUPKU ODLUČIVANJA PO PRIGOVORIMA OSIGURANIKA I DRUGIH LICA

("Službeni list Crne Gore", br. 066/20 od 06.07.2020, 046/21 od 04.05.2021)

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom utvrđuje se postupak odlučivanja po prigovorima na rad društva za osiguranje, društva za reosiguranje, Nacionalnog biroa osiguravača Crne Gore, dijela društva za osiguranje - filijala, društva za posredovanje u osiguranju, društva za zastupanje u osiguranju, zastupnika - preduzetnika, banke koja obavlja poslove zastupanja u osiguranju i agencije za pružanje drugih usluga u osiguranju, kojima je Agencija za nadzor osiguranja izdala odgovarajuću dozvolu (u daljem tekstu: subjekti nadzora).

Aktivna legitimacija

Član 2

- (1) Podnosilac prigovora iz člana 1 ovog pravilnika može da bude fizičko ili pravno lice.
- (2) Podnosilac prigovora može da preduzima radnje u postupku rješavanja prigovora lično ili preko punomoćnika.
- (3) Podnosilac prigovora kojeg zastupa punomoćnik mora podnijeti punomoćje ovjereno od strane notara, odnosno nadležnog organa.
- (4) Agencija neće razmatrati anonimne prigovore.

Član 3

- (1) Prigovorom u smislu ovog pravilnika smatra se svako pisano obraćanje Agenciji u cilju zaštite i ostvarivanja prava u postupku zaključivanja ugovora o osiguranju ili izvršavanja zaključenog ugovora o osiguranju.
- (2) Prigovori i druga pismena koja se upućuju Agenciji u vezi sa prigovorima, dostavljaju se na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori.
- (3) Podnosilac prigovora može podnijeti prigovor ako:
 - je već iskoristio pravo na prigovor pred subjektom nadzora i nije bio zadovoljan odgovorom ili
 - subjekt nadzora po njegovom podnesku nije odlučio u zakonskom roku.
- (4) Izuzetno od stava 3 ovog člana, ako iz prigovora utvrdi da podnosilac prigovora nije podnosio prigovor drugostepenoj komisiji subjekta nadzora, Agencija će, u roku od osam dana od dana prijema prigovora, prigovor prosljediti subjektu nadzora na dalje postupanje u skladu sa internim procedurama subjekta nadzora, i o istom istovremeno obavijestiti podnosioca prigovora. Po prijemu odluke subjekta nadzora, Agencija sprovodi dalji postupak u skladu sa čl. 6 do 10 ovog pravilnika.
- (5) Prigovor se može podnijeti ako od dana dobijanja posljednje odluke subjekta nadzora, na koju se podnosilac prigovora žali, nije prošlo više od godinu dana.

Način podnošenja prigovora

Član 4

Prigovor se dostavlja u pisanoj formi, na pisarnicu Agencije, poštom, ili u elektronskoj formi, na zvaničnu e-mail adresu Agencije.

Sadržina prigovora

Član 5

- (1) Prigovor koji se podnosi mora da sadrži sljedeće:
1. Ime i prezime, adresa i kontakt telefon - za fizičko lice, odnosno naziv, sjedište podnosioca prigovora i kontakt telefon - za pravno lice;
 2. Predmet prigovora, sa detaljnim opisom razloga iz kog se prigovor odnosi i preciznim navođenjem zahtjeva prema subjektu nadzora;
 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 prethodnog pisanog obraćanja subjektu nadzora;
 - Odgovor subjekta nadzora po zahtjevu iz prethodne alineje;
 - Dokumentacija koja potvrđuje navode iz prigovora, potrebna za razmatranje prigovora, pogotovu ako postoji dokumentacija ili isprave koji do tada nijesu dostavljeni subjektu nadzora.
- (2) Dokumenta iz stava 1 tačka 4 ovog člana podnose se u kopiji.
- (3) Ako se prigovor podnosi u elektronskoj formi, podnosilac prigovora dužan je da dokumentaciju iz stava 1 ovog člana pošalje skeniranu u prilogu prigovora.
- (4) Po prijemu prigovora u elektronskoj formi, podnosilac se elektronskim putem obavještava da je prigovor primljen i da će biti obrađen po odredbama ovog pravilnika.
- (5) Ako 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.
- (6) Ako podnosilac prigovora ne uredi prigovor u roku iz stava 5 ovog člana, prigovor se neće razmatrati, o čemu se podnosilac prigovora obavještava na isti način na koji je prigovor podnesen.

Postupanje po prijemu urednog prigovora

Član 6

- (1) Komunikacija po urednom prigovoru odvija se u pisanoj formi, a podnosilac prigovora može izabrati da li će se komunikacija nastaviti putem e-mail-a ili putem redovne pošte.
- (2) Po prijemu urednog prigovora u smislu ovog pravilnika, Agencija dostavlja subjektu nadzora primjerak prigovora, sa zahtjevom da se izjasni o navodima sadržanim u prigovoru, u roku od 8 dana od dana prijema dopisa Agencije.
- (3) Da bi ocijenila osnovanost prigovora, Agencija će od subjekta nadzora pribaviti kopije spisa predmeta u vezi sa kojim je podniet prigovor, kao i drugu dokumentaciju i podatke potrebne za razmatranje prigovora.
- (4) Ako je, prije podnošenja prigovora, u vezi sa predmetom prigovora podnosilac prigovora u vezi sa istim predmetom:
- pokrenuo postupak pred Centrom za alternativno rješavanje sporova - Agencija će podnosioca obavijestiti da se prigovor neće razmatrati do okončanja tog postupka,
 - u postupku pred Centrom za alternativno rješavanje sporova potpisao sporazum sa društvom za osiguranje - Agencija će podnosioca obavijestiti da se prigovor neće razmatrati.
- (5) Stručna služba Agencije može, po potrebi, telefonskim putem od podnosioca prigovora ili subjekta nadzora pribaviti dodatne informacije, potrebne za razmatranje prigovora.
- (6) 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.
- (7) Agencija nije nadležna za ocjenu valjanosti dostavljenih nalaza i mišljenja ljekara cenzora i vještaka druge struke.
- (8) U vezi sa prigovorom na procijenjenu visinu naknade štete, Agencija može predložiti i vještačenje, odnosno davanje nalaza i mišljenja od strane ovlašćenih lica (ljekari i vještaci druge struke), ako se podnosilac prigovora sa tim saglasi. Troškovi angažovanja vještaka utvrđuju se u skladu sa uslovima osiguranja ili se sporazumno dijele među strankama, u zavisnosti od slučaja.
- (9) Agencija može podnosiocu prigovora predložiti preduzimanje odgovarajućih radnji u cilju ostvarivanja njegovih prava i interesa.
- (10) Ako u postupku po prigovoru 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.

- (11) Agencija će, u cilju rješavanja prigovora, subjektu nadzora i podnosiocu prigovora predložiti održavanje sastanka u prostorijama Agencije. Sastankom koordinira lice zaposleno u Agenciji.

Prekid i obustava postupanja po prigovoru

Član 7

- (1) Ako je u vezi sa prigovorom pokrenut postupak za naknadu štete pred nadležnim sudom, Agencija će obavijestiti podnosioca prigovora da se dalji postupak po prigovoru u tom dijelu obustavlja. U tom slučaju, Agencija će, shodno svojim nadležnostima, ispitati da li je subjekt nadzora u predmetu primijenio propisane interne procedure odnosno postupio shodno drugim obavezama utvrđenim propisima kojima se uređuje djelatnost osiguranja.
- (2) Ako je u vezi sa prigovorom pokrenut prekršajni ili krivični postupak, Agencija će obavijestiti podnosioca prigovora da se postupak razmatranja prigovora prekida do okončanja sudskog postupka.
- (3) Ako je u toku postupka razmatranja prigovora podnosilac prigovora:
- pokrenuo postupak pred Centrom za alternativno rješavanje sporova - Agencija će podnosioca obavijestiti da se postupak po prigovoru obustavlja do okončanja tog postupka,
 - u postupku pred Centrom za alternativno rješavanje sporova potpisao sporazum sa društvom za osiguranje - Agencija će podnosioca obavijestiti da se prigovor dalje neće razmatrati.
- (4) Ako je prije podnošenja ili u toku postupka razmatranja prigovora podnosilac prigovora zaključio sa subjektom nadzora sporazum o poravnanju, Agencija će obje strane obavijestiti da se postupak po prigovoru obustavlja.

Odustanak podnosioca prigovora od daljeg postupanja po prigovoru

Član 7a

Ako prije donošenja konačnog odgovora podnosilac prigovora pisano obavijesti Agenciju da odustaje od daljeg postupka, obavještenje se prilaže u spise predmeta i prigovor se smatra okončanim.

Konačni odgovor po prigovoru

Član 8

- (1) Konačni odgovor u vezi sa podnijetim prigovorom, Agencija će dostaviti podnosiocu prigovora u roku od 30 dana od dana prikupljanja svih relevantnih činjenica potrebnih za razmatranje prigovora.
- (2) Konačni odgovor iz stava 1 ovog člana sadrži opis činjeničnog stanja konstatovanog na osnovu prikupljene dokumentacije i informacija, radnje preduzete u postupku razmatranja prigovora, predlog podnosiocu prigovora za preduzimanje daljih radnji u cilju ostvarenja njegovih prava i interesa, uz pouku da ta prava i interese može ostvariti u postupku pred nadležnim sudom.
- (3) Ako po prijemu konačnog odgovora podnosilac prigovora dođe u posjed novih činjenica koje su od značaja za rješavanje njegovog zahtjeva, potrebno je da te dokaze i činjenice dostavi društvu za osiguranje.
- (4) O podnošenju novih dokaza i činjenice podnosilac može obavijestiti Agenciju, kako bi Agencija ispratila postupanje subjekta nadzora po dodatnoj dokumentaciji.

Način dostavljanja odgovora i drugih pismena

Član 9

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

Član 10

- (1) Svi podaci i dokumenta koji su u posjedu Agencije na osnovu prigovora smatraju se poslovnom tajnom.
- (2) Podaci o ličnosti čuvaju se i obrađuju u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Prelazne i završne odredbe

Član 11

- (1) Prigovori primljeni prije stupanja na snagu ovog pravilnika okončaće se po propisima važećim do stupanja na snagu ovog pravilnika.
- (2) Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o postupku odlučivanja po prigovorima osiguranika i trećih oštećenih lica ("Sl. list CG" br. 38/13).

Član 12

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