

851.

Na osnovu člana 185 tačka 2 Zakona o osiguranju ("Sl. list RCG", br. 78/06 i 19/07 i "Sl. list CG", br. 53/09, 73/10, 40/11, 45/12, 06/13, 55/16) i člana 34 stav 3 Statuta Agencije za nadzor osiguranja ("Sl. list CG", broj 30/13), Savjet Agencije za nadzor osiguranja na 303. sjednici od 30. 06. 2020. godine donio je

PRAVILNIK

O POSTUPKU ODLUČIVANJA PO PRIGOVORIMA OSIGURANIKA I DRUGIH LICA

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

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 proslijediti 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 dostavljani 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 podnjet prigovor, kao i drugu dokumentaciju i podatke potrebne za razmatranje prigovora.
- (4) Stručna služba Agencije može, po potrebi, telefonskim putem od podnosioca prigovora ili subjekta nadzora pribaviti dodatne informacije, potrebne za razmatranje prigovora.
- (5) 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.
- (6) Agencija nije nadležna za ocjenu valjanosti dostavljenih nalaza i mišljenja ljekara cenzora i vještaka druge struke.
- (7) 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.
- (8) Agencija može podnosiocu prigovora predložiti preduzimanje odgovarajućih radnji u cilju ostvarivanja njegovih prava i interesa.
- (9) 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.
- (10) 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 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.

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.

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".

Broj: 01-519/8-20

Datum: 30.06.2020. godine

Agencija za nadzor osiguranja

Predsjednik Savjeta,

Uroš Andrijašević, s.r.