



Broj: 01-133/6-20

Datum: 28. 02. 2020. godine

Na osnovu člana 16 tačka 2 Statuta Agencije za nadzor osiguranja („Sl. list CG“, broj 30/13), u vezi sa primjenom člana 81e Zakona o osiguranju ("Službeni list Republike Crne Gore", br. 078/06, 019/07, Službeni list Crne Gore", br. 053/09, 073/10, 040/11, 045/12, 006/13, 055/16), Savjet Agencije za nadzor osiguranja na 292. sjednici od 28. 02. 2020. godine daje:

Mišljenje u vezi sa rješavanjem prigovora od strane društava za osiguranje

Kako je članom 81e Zakona o osiguranju ("Službeni list Republike Crne Gore", br. 078/06, 019/07, Službeni list Crne Gore", br. 053/09, 073/10, 040/11, 045/12, 006/13, 055/16, u daljem tekstu: Zakon) propisano da je društvo za osiguranje dužno da utvrdi interna pravila za uspostavljanje i funkcionisanje sektora za rješavanje prigovora ugovornika osiguranja odnosno osiguranika, u cilju adekvatne zaštite interesa oštećenih lica – podnosilaca prigovora i jednakog tretmana svih oštećenih lica u postupcima pred drugostepenim komisijama, Agencija ukazuje na sljedeće elemente koje bi ta interna pravila/procedure trebalo da sadrže odnosno urede:

I. Procedure u vezi sa obradom prigovora

Društva za osiguranje treba da:

1. donesu pisanu proceduru za postupanje po prigovorima, u kojoj je potrebno identifikovati odgovornost za sprovođenje te procedure i propisati obavezu praćenja usklađenosti rada društva sa istom;
2. proceduru obrade prigovora treba da uredi cjelokupni postupak društva po prigovoru, od prijema prigovora, preko roka za odlučivanje po istom do uručjenja odluke po prigovoru podnosiocu;
3. upozna sa procedurom obrade prigovora sve zaposlene koji učestvuju u postupku rješavanja šteta u oba stepena i koji su time i odgovorni za primjenu iste.

II. Komisija za obradu prigovora

Društva za osiguranje treba da uspostave posebnu Komisiju za rješavanje prigovora koja omogućuje pošteno ispitivanje prigovora, kao i utvrđivanje i rješavanje mogućih sukoba interesa pri obradi prigovora.

III. Evidencija

Društva za osiguranje treba da vode evidenciju prigovora, po vrsti osiguranja, koja sadrži najmanje sljedeće podatke:

1. Vrsta osiguranja;
2. Predmet prigovora;
3. Datum podnošenja prigovora;
4. Dokumentacija dostavljena uz prigovor;
5. Datum donošenja odluke po prigovoru;
6. Datum isplate;
7. Datum uručenja odgovora podnosiocu prigovora.

IV. Interno praćenje rješavanja prigovora

Društva za osiguranje treba da redovno analiziraju podatke o rješavanju prigovora kako bi obezbijedila identifikovanje i rješavanje svih učestalih ili sistemskih problema, kao i potencijalnih pravnih i operativnih rizika. Analiza podataka o prigovorima radi se:

1. analizom uzroka pojedinačnih prigovora, radi utvrđivanja osnovnih uzroka koji su zajednički pojedinim vrstama prigovora;
2. razmatranjem mogućnosti uticaja tih osnovnih uzroka i na druge postupke ili proizvode, uključujući one na koje se prigovori neposredno ne odnosi i
3. ispravljanjem tih osnovnih uzroka tamo gdje je to razumno moguće.

V. Pružanje informacija u vezi sa podnošenjem prigovora

Društva za osiguranje treba da:

- a) podnosiocima prigovora dostavljaju sve relevantne pisane informacije o postupku rješavanja prigovora u društvu prilikom potvrde prijema tog prigovora (ukoliko se dostavlja putem e-mail-a ili pošte, pisane informacije se istim putem dostavljaju podnosiocu prigovora),
- b) za potrebe svih zainteresovanih lica, objave informacije o svom postupku rješavanja prigovora, u formi koja je lako dostupna i napisana jasnim i razumljivim jezikom, na primjer u formi brošure, letka ili na internet stranici društva za osiguranje,
- c) zainteresovanim licima (uključujući i oštećenima koji namjeravaju da podnesu prigovor) daju jasne, tačne i ažurne informacije o postupku rješavanja pritužbi, što uključuje:
 - (i) informacije o tome kako podnijeti prigovor (npr. vrstu informacija / dokumenata koje podnositelj prigovora treba da dostavi, podatke o kontakt licu ili službi/organizacionom dijelu društva kojem se prigovor treba uputiti),
 - (ii) opis postupak obrade prigovora (npr. kada će se prihvatiti prigovor, propisani rok za obradu prigovora, mogućnosti podnošenja prigovora Agenciji za nadzor osiguranja i tome sl.).

VI. Postupci za odgovaranje na prigovor

U postupku rješavanja primljenih prigovora, društva za osiguranje treba da:

- a) nastoje da u što kraćem roku prikupe sve relevantne činjenice i informacije potrebne za rješavanje prigovora,
- b) sa podnosiocima prigovora komuniciraju jednostavnim i lako razumljivim jezikom,
- c) daju odgovore na usmene/pisane upite bez nepotrebnog odlaganja i u okviru rokova propisanih internim aktom,
- d) pri donošenju konačne pisane odluke, ako ista ne ispunjava u potpunosti zahtjev podnosioca prigovora, navedu iscrpno objašnjenje stava društva za osiguranje u vezi sa

donijetom odlukom i upoznaju podnosioca prigovora sa daljim mogućnostima žalbe, npr. o mogućnosti podnošenja prigovora Agenciji za nadzor osiguranja ili podnošenja tužbe nadležnom sudu.

VII. Način dostavljanja odluke:

Društvo za osiguranje treba da odluku o prigovoru dostavlja na dokaziv način i da u dokumentaciji čuva dokaz o uručenju odluke Komisije podnosiocu prigovora (npr. povratnica, potpis podnosioca prigovora da je preuzeo lično predmetnu odluku sa datumom preuzimanja i tome sl.).


PREDSJEDNIK SAVJETA
Uroš Andrijašević

