**HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA**

Na temelju članka 201. stavka 6. u vezi članka 201. stavka 1. točke 10. Zakona o osiguranju (Narodne novine 30/15, 112/18, 63/20, 133/20; dalje u tekstu: Zakon) i članka 15. točke 7. Zakona o hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (Narodne novine 140/05, 12/12) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj xxx yyyyy 2021. donijela je

**PRAVILNIK**

**O IZVJEŠTAVANJU HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA O PRITUŽBAMA I PRIGOVORIMA ZAINTERESIRANIH OSOBA UPUĆENIM DRUŠTVIMA ZA OSIGURANJE**

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se sadržaj izvješća te način i rokovi izvještavanja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Agencija) o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. *zainteresirane osobe* su osobe kako su definirane odredbom članka 375. Zakona
2. *pritužba i prigovor* odnose se na izjavu nezadovoljstva upućenu Društvu od strane osobe povezane s ugovorom o osiguranju ili uslugom osiguranja, odnosno zainteresiranih osoba kako su definirane člankom 375. Zakona, uključujući izvršenje obveze iz ugovora o osiguranju ili izvanugovornu obavezu. Pritužba i prigovor podrazumijevaju i obraćanja zainteresiranih osoba koja se odnose na osnovanost i visinu odštetnog zahtjeva.

Članak 3.

Odredbe ovog Pravilnika primjenjuju se na i na podružnice društava za osiguranje iz druge države članice Europske unije/Europskog gospodarskog prostora ili iz treće države, a koja je osnovana na području Republike Hrvatske.

Članak 4.

1. Društvo je Agenciji dužno dostaviti izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba dva puta godišnje i to za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od siječnja do lipnja najkasnije do kraja rujna tekuće godine, a za pritužbe i primljene u razdoblju od srpnja do prosinca, do kraja ožujka sljedeće godine za prethodnu godinu.
2. Iznimno od odredbe stavka 1. ovog članka, Društvo je izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba za razdoblje od siječnja do prosinca 2021. godine dužno dostaviti u jedinstvenom izvještaju za cjelogodišnje razdoblje do kraja ožujka 2022. godine.
3. Oblik i sadržaj izvještaja iz stavka 1. ovog članka određen je u obrascu u prilogu I „Izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba“, koji je sastavni dio ovog Pravilnika.
4. Društvo je izvještaj iz stavka 1. ovog članka dužno dostaviti na način i u skladu s Tehničkom uputom za prijavu i rad sa sučeljem sustava za dostavu podataka u elektroničkom obliku.
5. Smatra se da je Društvo dostavilo izvještaj iz stavka 1. ovog članka u trenutku kad je dokumentacija zabilježena na poslužitelju za slanje takve dokumentacije.
6. U opravdanim slučajevima tehničke nemogućnosti dostave ili dostave koja nije izvršena (npr. kvar na sustavu, nemogućnost čitanja zaprimljene dokumentacije i sl.) na način propisan stavkom 4. ovog članka, Društvo je dužno dostaviti izvještaj u pisanom obliku, neposredno ili poštom u svrhu pravodobnog izvještavanja. Društvo je dužno dostaviti dokumentaciju na način propisan stavkom 4. ovog članka čim prestanu razlozi nemogućnosti takve dostave, a najkasnije u roku od 8 dana od prestanka okolnosti koje su prouzročile tehničku nemogućnost takve dostave.
7. Agencija može, u slučaju potrebe, od Društva zatražiti dostavu izvještaja iz stavka 1. ovog članka i u izvorniku i u ovjerenoj preslici, neovisno o izvršenoj dostavi u elektroničkom obliku.
8. Iznimno od odredbe stavka 4. ovog članka, podružnica društva za osiguranje iz druge države članice Europske unije/Europskog gospodarskog prostora ili iz treće države, a koja je osnovana na području Republike Hrvatske, izvještaj iz stavka 1. ovog članka dostavlja Agenciji u pisanom obliku, neposredno ili poštom.

Članak 5.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u „Narodnim novinama“.

Klasa:

Ur.broj:

Zagreb, xx xxxx 2021.

Predsjednik Upravnog vijeća  
**dr. sc. Ante Žigman**

**Prilog I**

**Izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba**

Ime društva za osiguranje/podružnice društva za osiguranje iz druge države

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

LEI oznaka društva/podružnice:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Izvještajno razdoblje (polugodište/godina):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ukupan broj pritužbi:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ukupan broj prigovora:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ime, prezime i kontakt osobe u slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima u vezi izvještaja:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tablica 1. Broj pritužbi i prigovora po razlogu\***

|  |  |
| --- | --- |
| **Razlog pritužbi i prigovora** | **Broj** |
| Prodaja, distribucija |  |
| *Od čega: Obraćanja vezana za predugovorno informiranje* |  |
| *Od čega: Obraćanja vezana za rad distributera/prodajnog osoblja* |  |
| *Od čega: Obraćanja vezana uz prodaju neprimjerenog proizvoda* |  |
| *Od čega: Ostala obraćanja vezana za prodaju i distribuciju* |  |
| Upravljanje odštetnim zahtjevima |  |
| *Od čega: Obraćanja vezana uz osnovanost i/ili visinu odštetnog zahtjeva* |  |
| *Od čega: Obraćanja vezana uz rokove rješavanja odštetnog zahtjeva* |  |
| *Od čega: Obraćanja vezana uz procjenu šteta/rad procjenitelja* |  |
| *Od čega: Obraćanja vezana uz komunikaciju s društvom* |  |
| *Od čega: Ostala obraćanja vezana za upravljanje odštetnim zahtjevima* |  |
| Pokrića i isključenja iz ugovora o osiguranju |  |
| Provizija, naknade, troškovi |  |
| Premija |  |
| Administracija/upravljanje poslovnim procesima u društvu/podružnici koji imaju utjecaj na postupanje prema podnositelju pritužbe/prigovora |  |
| Komunikacija |  |
| Raskid ugovora |  |
| Ostalo |  |
| **UKUPNO** |  |

Molimo navedite razloge pritužbi i prigovora iz kategorije “Ostalo”

|  |
| --- |
|  |

***\*Napomena: u slučaju da se pritužba/prigovor odnose na više razloga, unesite pritužbu/prigovor samo po jednoj osnovi i to najboljom vlastitom procjenom.***

**Tablica 2. Broj pritužbi i prigovora po proizvodu/usluzi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proizvod/usluga** | **Broj** |
| **Životno osiguranje- ukupno** |  |
| Životno osiguranje s dobiti |  |
| Životno osiguranje- unit-linked |  |
| Ostalo životno osiguranje |  |
| **Neživotno osiguranje- ukupno** |  |
| Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti |  |
| Ostalo osiguranje vezano uz vozila (kasko) |  |
| Osiguranje plovila |  |
| Osiguranje letjelica |  |
| Osiguranje prijevoza |  |
| Osiguranje robe u tranzitu |  |
| Osiguranje od nezgode |  |
| Zdravstveno osiguranje |  |
| Osiguranje kućanstva i stvari |  |
| Osiguranje građevina |  |
| Osiguranje od požara |  |
| Osiguranje ostale štete na imovini |  |
| Osiguranje od prirodnih nepogoda |  |
| Osiguanje od prekida poslovanja |  |
| Odgovornost trećih strana |  |
| Osiguranje pravnih troškova |  |
| Zaštita pri gubitku prihoda (“income protection”) |  |
| Putno osiguranje |  |
| Osiguranje elektroničkih uređaja (i mobilnih telefona) |  |
| Osiguranje otplate drugih obaveza (“payment protection”) |  |
| Osiguranje otplate kredita |  |
| Osiguranje izvršenja obaveza (“suretyship”) |  |
| Osiguranje naknade zaposlenicima |  |
| Osiguranje od profesionalne odgovornosti |  |
| Osiguranje odgovornosti rukovoditelja |  |
| Asistencija |  |
| Ostalo osiguranje od financijskih gubitaka |  |

*\*Napomene: ukoliko Vaše društvo ne nudi neki od navedenih proizvoda, odnosno neku od navedenih usluga, molimo da u pripadajući red “Broj” upišete “X”, a ukoliko nudi neki od navedenih proizvoda, odnosno neku od navedenih usluga, ali nije bilo pritužbi ni prigovora vezanih uz navedeno, molimo da u pripadajući red “Broj” upišete “0”.*

*Ukoliko se pritužba ili prigovor odnose na ugovor o osiguranju u kojem postoji više vrsta osiguranja, molimo da metodom najbolje procjene na koju vrstu osiguranja se odnosi pritužba ili prigovor odaberete i upišete samo jednu vrstu osiguranja.*

Molimo navedite razloge pritužbi i prigovora iz kategorije “Ostalo životno osiguranje”

|  |
| --- |
|  |

Molimo navedite razloge pritužbi i prigovora iz kategorije “Ostalo osiguranje od financijskih gubitaka”

|  |
| --- |
|  |

**Tablica 3. Osobe koje su ovlaštene i zadužene za rješavanje pritužbi i prigovora i u društvu/podružnici**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **R.br.** | **Ime i prezime** | **Kontakt adresa elektroničke pošte** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |