

Bosna i Hercegovina
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
AGENCIJA ZA NADZOR OSIGURANJA
FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

Na temelju članka 130. , a u svezi sa člankom 212. stavak 1. Zakona o osiguranju („Službene novine Federacije BiH“, broj 23/17) i članka 12. Statuta Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj 84/17), Stručni savjet Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine, na 8. sjednici održanoj 24. 11. 2017., d o n o s i

PRAVILNIK O OMBUDSMENU U OSIGURANJU
I ZAŠTITI POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA

I TEMELJNE ODREDBE

Članak 1.
(Predmet Pravilnika)

Ovim Pravilnikom propisuju se uvjeti i postupak imenovanja i prestanak dužnosti Ombudsmena u osiguranju (u daljnjem tekstu: Ombudsmen), djelokrug rada Ombudsmena, organizacija i zaštita potrošača usluga osiguranja, uvjeti i način postupanja po prigovorima korisnika usluga osiguranja, posredovanje u mirnom rješavanju spornih odnosa, financiranje, izvješćivanje i druga pitanja od značaja za rad Ombudsmena.

II FUNKCIJA OMBUDSMENA

Članak 2.
(Funkcija Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen je nositelj zaštite potrošača usluga osiguranja u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Korisnik usluge osiguranja).
- (2) Ombudsmen omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između društva za osiguranje (u daljnjem tekstu: Društvo) i korisnika usluga osiguranja mogu pravično i brzo riješiti od strane neovisnih osoba bez suvišne formalnosti putem usuglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način.

III IMENOVANJE OMBUDSMENA

Članak 3.
(Imenovanje i razrješenje Ombudsmena)

- (1) Ombudsmena imenuje i razrješava Stručni savjet Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine na temelju provedenog konkursa.
- (2) Mandat Ombudsmena je pet godina i može biti obnovljen.
- (3) Akt o imenovanju Ombudsmena objavljuje se u „Službenim novinama Federacije BiH“.

Članak 4.

(Uvjeti za obavljanje poslova Ombudsmena)

- (1) Za Ombudsmena može biti imenovana osoba koja ispunjava sljedeće uvjete:
 - a) Da je državljanin Bosne i Hercegovine,
 - b) Da nije pravomoćno osuđivana za krivična djela koja je čine nepodobnom za obavljanje poslova Ombudsmena,
 - c) Da ima univerzitetsku diplomu pravnog ili ekonomskog fakulteta - VII stupanj stručne spreme, odnosno visoko obrazovanje Bolonjskog sustava studiranja (najmanje 240 ECTS bodova) pravnog ili ekonomskog smjera,
 - d) Da ima najmanje pet godina radnog iskustva na rukovodećim poslovima,
 - e) Da posjeduje znanja iz oblasti rješavanja sporova,
 - f) Da posjeduje visoke moralne osobine za obavljanje poslova Ombudsmena.
- (2) Za Ombudsmena ne može biti imenovana osoba koja je bila član tijela upravljanja društva ili udruženja osiguravatelja u razdoblju od pet godina prije imenovanja.

Članak 5.

(Konkursna procedura)

- (1) Konkurs za imenovanje Ombudsmena provodi Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Agencija za nadzor).
- (2) Stručni savjet, na prijedlog direktora Agencije za nadzor, odlukom imenuje Komisiju koja provodi postupak utvrđivanja liste najuspješnijih kandidata koja se dostavlja Stručnom savjetu Agencije za nadzor.

IV ZADACI OMBUDSMENA

Članak 6.

(Zadaci Ombudsmena)

Ombudsmen obavlja sljedeće zadatke:

- a) Pruža informacije o pravima i obvezama korisnika i davatelja usluga osiguranja,
- b) Prati i predlaže aktivnosti za unapređenje odnosa između korisnika usluga osiguranja i davatelja osiguranja,
- c) Istražuje aktivnosti na tržištu osiguranja po službenoj dužnosti ili na temelju prigovora radi zaštite prava korisnika usluga osiguranja,
- d) Razmatra prigovore korisnika usluga osiguranja, daje odgovore, preporuke i mišljenja, te predlaže mjere za rješavanje prigovora,
- e) Posreduje u mirnom rješavanju spornih odnosa između korisnika usluga osiguranja i davatelja usluga osiguranja,
- f) Izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima za primjenu dobrih poslovnih običaja u poslovanju davatelja usluga osiguranja,
- g) Predlaže Stručnom savjetu Agencije za nadzor donošenje akata iz njegove nadležnosti u oblasti zaštite prava korisnika usluga osiguranja,
- h) U okviru svoje nadležnosti surađuje s nadležnim pravosudnim, upravnim i drugim tijelima i organizacijama, kao i s nadzornim i kontrolnim institucijama u zemlji i inozemstvu, surađuje s ostalim tijelima i subjektima nadležnim za zaštitu potrošača,
- i) Poduzima druge radnje iz oblasti zaštite prava korisnika usluga osiguranja.

V POZICIJA OMBUDSMENA I RADNO PRAVNI STATUS

Članak 7. (Pozicija Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen djeluje u okviru Agencije za nadzor kao samostalna organizacijska jedinica u cilju promoviranja i zaštite prava i interesa fizičkih osoba kao korisnika usluga osiguranja.
- (2) Ombudsmen u svom radu koristi memorandum Agencije za nadzor u kojem ispod teksta Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine piše velikim slovima OMBUDSMEN U OSIGURANJU, a akta Ombudsmena ovjeravaju se pečatom Agencije za nadzor.

Članak 8. (Radno pravni status)

- (1) Radno pravni status i druga prava iz radnog odnosa Ombudsmen u osiguranju ostvaruje u Agenciji za nadzor sukladno općim aktima Agencije za nadzor kojima se uređuje ova oblast.
- (2) Akt o ustroju organizacijske jedinice Ombudsmena u osiguranju, donosi Stručni savjet na prijedlog direktora Agencije za nadzor.

VI NEOVISNOST U RADU

Članak 9. (Neovisnost Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen je neovisan u obavljanju svojih zadataka.
- (2) Ombudsmen u obavljanju svojih zadataka ne djeluje kao zastupnik Agencije za nadzor, niti davatelja usluge osiguranja.

VII PRESTANAK DUŽNOSTI OMBUDSMENA

Članak 10. (Prestanak dužnosti)

- (1) Ombudsmenu prestaje dužnost ako:
 - a) Podnese ostavku,
 - b) Je isteklo razdoblje na koje je imenovan,
 - c) Je izrečena pravomoćna presuda za kazneno djelo iz oblasti gospodarskog kriminala,
 - d) U slučaju grubog nemara i kršenja zakona i ukoliko su narušena načela rada iz članka 2.,
 - e) U slučaju neusvajanja izvješća o radu Ombudsmena.
- (2) Kada je mjesto Ombudsmena upražnjeno, postupak imenovanja Ombudsmena započinje u roku od 30 dana od dana kada je mjesto Ombudsmena ostalo upražnjeno.
- (3) Ako Ombudsmenu dužnost prestane podnošenjem ostavke, a prije isteka razdoblja na koji je imenovan, novi Ombudsmen će se imenovati samo do kraja mandata na koji je bio imenovan prethodni Ombudsmen.

VIII SUKOB INTERESA

Članak 11. (Sprečavanje sukoba interesa)

- (1) Radi sprečavanja sukoba interesa za Ombudsmena ne može biti imenovana osoba koja je radila za neko društvo ili neku profesionalnu udrugu.
- (2) Ombudsmen u osiguranju ne može obavljati drugu javnu ili profesionalnu dužnost unutar druge institucije ili Agencije za nadzor.

IX POKRETANJE I PRAVILA POSTUPKA

Članak 12. (Pokretanje postupka)

- (1) Postupak pred Ombudsmenom pokreće se obaviješću, prigovorom, žalbom, zahtjevom (u daljnjem tekstu: Podnesak) korisnika usluge osiguranja ili po službenoj dužnosti (ex officio).
- (2) Podnesak iz stavka (1) ovog članka sadrži:
 - a) Osobno ime, ime jednog roditelja, adresu stanovanja, osobno ime zakonskog zastupnika ili punomoćnika i adresu ukoliko se podnesak dostavlja putem zakonskog zastupnika, odnosno punomoćnika,
 - b) Poslovno ime, sjedište i adresu društva ili njegovog organizacijskog djela na koje se podnesak odnosi,
 - c) Potpun i točan opis spornog odnosa, uključujući vrijeme njegovog nastanka,
 - d) Izjavu o tome je li i kada pokrenut postupak kod drugog tijela ili organa u svezi sa podnesenim podneskom,
 - e) Datum podnošenja podneska, potpis korisnika usluge osiguranja, odnosno zakonskog zastupnika ili punomoćnika
- (3) Uz podnesak iz stavka (2) ovog članka korisnik usluge osiguranja će priložiti:
 - a) Preslik ugovora zaključenog s društvom koji je predmet spornog odnosa,
 - b) Preslik drugih isprava i dokumenata u svezi s korištenjem usluge osiguranja, ako je to moguće,
 - c) Prigovor podnesen društvu,
 - d) Odgovor društva na prigovor ako je dostavljen korisniku osiguranja,
 - e) Raspoložive dokaze kojima se potkrepljuju istaknuti navodi i činjenično stanje opisano u podnesku.

Članak 13. (Način podnošenja podneska)

- (1) Podnesak upućen Ombudsmenu podnosi se u pisanoj formi i dostavlja se poštom ili izravno predajom putem protokola na adresu Agencije za nadzor. Uvjet pisane forme ispunjavaju i podnesci upućeni elektroničkom poštom s naznačenom adresom podnositelja, s tim što odgovor Ombudsmena mora biti upućen poštom na adresu podnositelja podneska.
- (2) Podnesak Ombudsmenu može biti podnesen i putem zakonskog zastupnika, odnosno punomoćnika.
- (3) Korisnik usluge osiguranja ili njegov zakonski zastupnik, odnosno punomoćnik dužni su o svakoj promjeni adrese obavijestiti Ombudsmena.

Članak 14.
(Nepotpuna dokumentacija)

- (1) Ako podnesak upućen Ombudsmenu ne sadrži podatak iz članka 12. stavak (2) ovog Pravilnika ili ne sadrži priloge iz članka 12. stavak (3) ovog Pravilnika, ili je sadržaj istih nepotpun i nerazumljiv, Ombudsmen će u roku od 15 dana od dana prijema podneska pozvati podnositelja podneska da u roku od 8 dana od dana pozivanja dostavi i druga objašnjenja, dopuni dokaze ako je to potrebno za pravilnu i potpunu ocjenu opravdanosti podnesenog podneska.
- (2) Ako podnositelj podneska ne dostavi tražene podatke iz članka 13. ovog Pravilnika Ombudsmen će isti odbaciti zaključkom i smatrat će se kao da nije ni podnesen.

X NAČELA POSTUPKA

Članak 15.
(Načela)

- (1) U postupku razmatranja prigovora korisnika usluge osiguranja Ombudsmen je dužan primjenjivati načela:
 - a) Zakonitosti,
 - b) Nepriistranosti,
 - c) Stručnosti,
 - d) Jednakih prava i pravičnosti,
 - e) Efikasnosti,
 - f) Transparentnosti.
- (2) U postupku mirnog rješavanja sporova Ombudsmen je dužan primjenjivati načelo dobrovoljnosti i povjerljivosti.

XI REGISTRIRANJE I POSTUPANJE PO PODNESKU

Članak 16.
(Registriranje podneska)

- (1) Svaki zaprimljeni podnesak Ombudsmen registrira i pismeno potvrđuje njegov prijem, neovisno o tome je li prihvatljiv ili neprihvatljiv sukladno ovom Pravilniku.
- (2) Za svaki podnesak formira se poseban spis.
- (3) Podnesak se smatra zaprimljenim danom prijema od strane Ombudsmena, od kojeg dana teku rokovi utvrđeni ovim Pravilnikom.
- (4) Ombudsmen vodi registar podnesaka dostavljenih Ombudsmenu, čiji sadržaj i način vođenja određuje Ombudsmen.

Članak 17.
(Prethodni postupak)

- Ombudsmen vodi prethodni postupak po podnesku u kojem može donijeti sljedeće odluke:
- a) Da odbacuje podnesak,
 - b) Da obustavlja ispitivanje po podnesku,
 - c) Da pokreće postupak razmatranja podneska.

Članak 18.
(Odbacivanje podneska)

Ombudsmen će odbaciti podnesak:

- a) Ukoliko po predmetnom sporu nije vođen postupak s društvom,
- b) Koji je anonimn,
- c) Koji je podnesen od strane neovlaštene osobe,
- d) Koji je u osnovi istovjetan podnesku koji je već razmatran od strane Ombudsmena, a ne sadrži nove relevantne podatke i činjenice,
- e) Koji je razmatrao i donio odluku Ombudsmen Republike Srpske,
- f) Ukoliko se u istom predmetu vodi postupak pred nadležnim sudom.

Članak 19.
(Zastara)

Ombudsmen će odbaciti podnesak koji je podnesen Ombudsmenu nakon više od 6 mjeseci od dana kada su se desile činjenice, događaji ili donesene odluke na koje se podnesak odnosi.

Članak 20.
(Obustavljanje postupka)

Ombudsmen obustavlja postupak po podnesku ako utvrdi:

- a) Da podnositelj podneska bez opravdanog razloga ne učestvuje u postupku i pored urednog poziva, a njegovo učešće je neophodno za vođenje postupka,
- b) Ako podnositelj podneska pismeno odustane od podneska,
- c) Ukoliko strane u sporu postignu sporazumno rješenje spornog odnosa,
- d) Ukoliko je riječ u podnesku za koji nije ovlašten Ombudsmen.

XII RAZMATRANJE PODNESKA

Članak 21.
(Razmatranje podneska)

- (1) Ukoliko je podnesak uzet u razmatranje, Ombudsmen o tome obavješćuje podnositelja podnesaka.
- (2) Ombudsmen podnesak prosljeđuje društvu na koje se odnosi, uz zahtjev da se, u roku od 15 dana, od dana prijema detaljno izjasni o svim navodima iz podneska, obrazloži razloge za donošenje osporavane odluke i navede pravni temelj na kojem je temeljilo svoje postupanje u konkretnom predmetu.
- (3) Ombudsmen može u tijeku trajanja postupka zahtijevati od društva da dostavi kopiju dokumentacije koja se odnosi na predmet, a može i na licu mjesta, u prostorijama društva neposredno izvršiti uvid u predmet.

Članak 22.
(Suradnja sa drugim tijelima i organizacijama)

U svakoj fazi postupka, a prije donošenja odluke, Ombudsmen može ostvariti suradnju s ovlaštenim vladinim tijelima i nevladinim organizacijama, kao i nadzornim i kontrolnim institucijama, tražiti pomoć od bilo koje osobe, tijela ili službe za koju smatra da može pomoći ili pružiti relevantne informacije ili dokumentaciju potrebnu za donošenje odluke.

Članak 23.
(Odluke Ombudsmena)

Ako Ombudsmen ocijeni da su korisniku usluga osiguranja povrijeđena prava i interesi koji proizilaze iz ugovora o osiguranju, Kodeksa osiguravateljne i reosiguravateljne etike i dobre osiguravateljne prakse donijet će odgovarajuću odluku, preporuku ili mišljenje.

XIII POSTUPAK EX OFICIO

Članak 24.
(Pokretanje postupka po službenoj dužnosti)

- (1) Ombudsmen pokreće postupak po službenoj dužnosti ako uoči učestala kršenja zakona, pravila, pravilnika, smjernica, mišljenja i standarda regulatora, Kodeks osiguravateljne i reosiguravateljne etike, odgovarajuće kodekse prakse.
- (2) Ukoliko u postupku po službenoj dužnosti Ombudsmen utvrdi kršenja iz stavka (1) ovog članka ovlašten je donijeti Opću preporuku koja se dostavlja društvima i podružnicama društava i objavljuje je na službenoj stranici Agencije za nadzor.

XIV ODBIJANJE SURADNJE

Članak 25.
(Odbijanje suradnje)

Odbijanje postupanja društva po zahtjevu Ombudsmena iz čl. 22. i 23. ovog Pravilnika smatrat će se odbijanjem suradnje o čemu se neposredno izvješćuje Agencija za nadzor.

XV POSREDOVANJE RADI MIRNOG RJEŠAVANJA SPOROVA

Članak 26.
(Pravila posredovanja)

- (1) Kada Ombudsmen ocijeni, iz predmeta podneska, da može doći do sudskog spora, a radi izbjegavanja nastanka sudskog spora, strankama u sporu može predložiti mirno rješenje spornih odnosa,
- (2) Ako obje strane prihvate posredovanje Ombudsmena postupak posredovanja provodi se u roku od 30 dana od dana prihvatanja posredovanja.
- (3) Prihvatanje posredovanja vrši se na obrascu koji propisuje Ombudsmen.

Članak 27.
(Postupak posredovanja)

- (1) U postupku posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa Ombudsmen primjenjuje pravila medijacije, u kojem slučaju može, po potrebi, angažirati druge ovlaštene osobe sa specijalističkim znanjima ili medijatore.
- (2) Sporazum o nagodbi, koji sudionici u mirnom rješavanju spornih odnosa postignu uz posredovanje Ombudsmena i sačine u pisanoj formi, ima snagu izvršne isprave.
- (3) Pored načela propisanih člankom 15. ovog Pravilnika, Ombudsmen je dužan u postupku mirnog rješavanja spornih odnosa primjenjivati načelo dobrovoljnosti i transparentnosti.

XVI FINANCIRANJE OMBUDSMENA

Članak 28. (Financiranje Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen se financira sukladno Odluci o naknadama Agencije za nadzor.
- (2) Financijski plan Ombudsmena je sastavni dio financijskog plana Agencije za nadzor.

XVII IZVJEŠĆE

Članak 29. (Izvješće)

Ombudsmen podnosi Stručnom savjetu Agencije za nadzor godišnje izvješće o radu koje je sastavni dio izvješća o radu Agencije za nadzor.

XVIII PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 30. (Prestanak važenja propisa)

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o Ombudsmenu u osiguranju („Službene novine Federacije BiH“, broj 31/15) i Pravila postupka Ombudsmena u osiguranju broj: 1.0.-021-552-2/16 od 17. 3. 2016.

Članak 31. (Stupanje na snagu)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u „Službenim novinama Federacije BiH“.

P R E D S J E D N I K
S T R U Č N O G S A V J E T A

mr.sci. Edita Kalajdžić

Broj: 021-3236-4/17
Sarajevo, 24. 11. 2017.