

 <p>HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE</p>	<p>IZVADAK IZ PRAVILNIKA O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA</p>	<p>Str. 1/8</p>
<p>Zagreb, 9. 9. 2015.</p>	<p>Oznaka tajnosti: J - javno</p>	

**IZVADAK IZ
PRAVILNIKA O POSTUPANJU
S PRITUŽBAMA**

 HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE	IZVADAK IZ PRAVILNIKA O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA	Str. 2/8
	Zagreb, 9. 9. 2015.	Oznaka tajnosti: J - javno

SADRŽAJ

1. UVOD	3
2. SVRHA	3
3. POJMOVI, DEFINICIJE	3
4. POSTUPANJE S PRITUŽBAMA	3
4.1 PODNOŠENJE PRITUŽBE	3
4.2 POSTUPAK ODLUČIVANJA O PRITUŽBI	5
4.3 EVIDENCIJA PRITUŽBI	6
4.4 ANALIZA PRITUŽBI, PODUZIMANJE MJERA I OBAVJEŠTAVANJE	6
5. IZVJEŠTAVANJE	8

 HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE	IZVADAK IZ PRAVILNIKA O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA	Str. 3/8
	Zagreb, 9. 9. 2015.	Oznaka tajnosti: J - javno

1. UVOD

Sukladno Zakonu o osiguranju i Pravilniku o postupanju društava za osiguranje s pritužbama osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju donesenom od strane Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Hrvatsko kreditno osiguranje d.d. (u daljnjem tekstu: Društvo) radi zaštite prava ugovaratelja osiguranja, osiguranika i korisnika iz ugovora o osiguranju donosi Pravilnik o postupanju s pritužbama (u daljnjem tekstu: Pravilnik).

Ovim Pravilnikom uređuje se način postupanja s pritužbama ugovaratelja osiguranja, osiguranika ili korisnika iz ugovora o osiguranju (u daljnjem tekstu: podnositelj pritužbe), propisuje se proces podnošenja pritužbi, postupak odlučivanja o pritužbi i način vođenja evidencija zaprimljenih pritužbi.

2. SVRHA

Sukladno Pravilniku o postupanju društava za osiguranje s pritužbama osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju donesenom od strane Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, ovim se Pravilnikom uređuje način postupanja s pritužbama ugovaratelja osiguranja, osiguranika ili korisnika iz ugovora o osiguranju (u daljnjem tekstu: podnositelj pritužbe) te se nastoji olakšati proces podnošenja, postupak odlučivanja o pritužbi i način vođenja evidencija zaprimljenih pritužbi odnosno iskoristiti zaprimljene pritužbe za unapređenje poslovanja Društva.


3. POJMOVI, DEFINICIJE

Pritužba	Izjava nezadovoljstva upućena Društvu od strane podnositelja pritužbe koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju.
Podnositelj pritužbe	Ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik iz ugovora o osiguranju.

4. POSTUPANJE S PRITUŽBAMA

4.1 PODNOŠENJE PRITUŽBE

Pritužbu Društvu može podnijeti zainteresirana strana (ugovaratelj osiguranja, osiguranik ili korisnik iz ugovora o osiguranju), ako se ona odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju.

 HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE	IZVADAK IZ PRAVILNIKA O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA	Str. 4/8
Zagreb, 9. 9. 2015.	Oznaka tajnosti: J - javno	

Pritužba može biti podnesena zbog:

- postupanja Društva odnosno osobe koja za Društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju
- odluke Društva u vezi s ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju
- postupanja Društva u vezi s rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

Pritužba se može usmeno izjaviti na zapisnik Društvu ili podnijeti ispunjavanjem obrasca za podnošenje pritužbe Društvu putem:

- pošte na adresu Hrvatsko kreditno osiguranje d.d., Bednjanska 14, 10 000 Zagreb
- telefaksa na broj: 01/6170-063 ili
- elektroničke pošte na adresu: pritužbe@hkosig.hr

Pritužba treba sadržavati:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe ako je podnositelj pritužbe obrtnik ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba,
- razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe,
- dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- datum podnošenja pritužbe i potpis podnositelja pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,
- punomoć za zastupanje kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Društvo je dužno u pisanom obliku odgovoriti na pritužbu najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pritužbe.

Društvo je dužno uzeti u obzir i provjeriti i pritužbe koje nisu podnesene na način kako je prethodno navedeno te o tome obavijestiti podnositelja pritužbe kada je to moguće.


Odmah po zaprimanju zahtjeva podnositelja pritužbe, Društvo će podnositelju pritužbe potvrditi primitak iste.

Ako je zaprimljena pritužba nepotpuna, nerazumljiva ili nejasna, Društvo će bez odgode od podnositelja pritužbe, prema dostavljenim kontakt podacima, zatražiti dopunu iste.

Društvo će u svakom slučaju na podnesenu pritužbu odgovoriti u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja.

Po rješavanju pritužbe, Društvo će bez odgode o konačnom rezultatu obavijestiti podnositelja pritužbe.

Ako pritužbu nije moguće riješiti u roku od 15 dana, Društvo će u svom odgovoru obavijestiti podnositelja pritužbe o razlozima nemogućnosti rješavanja pritužbe te ga eventualno pozvati na dostavu dodatne dokumentacije potrebne za rješavanje.

 HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE	IZVADAK IZ PRAVILNIKA O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA	Str. 5/8
	Zagreb, 9. 9. 2015.	Oznaka tajnosti: J - javno

4.2. POSTUPAK ODLUČIVANJA O PRITUŽBI

Sve zaprimljene pritužbe dostavljaju se koordinatoru za praćenje usklađenosti koji ih bez odgode odlaže u evidenciju. Koordinator za praćenje usklađenosti nadležan je i za cjelokupnu komunikaciju s podnositeljem pritužbe, pri čemu treba osobito obratiti pažnju da s podnositeljem pritužbe komunicira na jednostavan i razumljiv način.

Po izvršenom evidentiranju pritužbe, koordinator za praćenje usklađenosti bez odgode obavještava organizacijsku jedinicu u čiji djelokrug prema unutarnjoj organizaciji poslovnih procesa Društva spada radnja ili propust koji su predmet pritužbe.

Pri postupanju s pritužbama Društvo je obvezno poštovati načelo jednakosti, savjesnosti i učinkovitosti. Na zahtjev podnositelja pritužbe, koordinator praćenja usklađenosti dužan je obavijestiti podnositelja pritužbe o tijeku postupka.

U postupku odlučivanja o pritužbi ne može sudjelovati osoba čiji bi interes mogao utjecati na odlučivanje o konkretnoj pritužbi.


Direktor organizacijske jedinice kojoj je proslijeđena pritužba ili nadležna osoba koju odredi Uprava društva obvezan je u roku od 5 (pet) dana od dana zaprimanja pritužbe od strane Društva podnijeti koordinatoru za praćenje usklađenosti prijedlog za očitovanje po podnesenoj pritužbi.

Nakon analize i provjere navoda iz pritužbe, koordinator za praćenje usklađenosti obvezan je u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja pritužbe od strane Društva podnijeti Upravi Društva prijedlog rješavanja pritužbe. Prijedlog može biti sljedeći:

- pritužba se odbija s obzirom da su razlozi navedeni u pritužbi neosnovani ili ne utječu na odluku ili postupanje Društva zbog kojeg je pritužba podnesena,
- pritužba se odbacuje jer za njezino rješavanje nije nadležno Društvo te se podnositelj pritužbe upućuje na nadležno tijelo ako se ono može utvrditi,
- pritužba se djelomično uvažava i u potrebnom dijelu mijenja se odluka ili postupanje zbog kojeg je pritužba podnesena jer se utvrdilo da je pritužba u određenom dijelu osnovana,
- pritužba se uvažava i mijenja se odluka ili postupanje zbog kojeg je podnesena jer se utvrdilo da je pritužba osnovana u cijelosti.

Koordinator za praćenje usklađenosti po zaprimanju odluke Uprave Društva obvezan je neodgodivo o istoj obavijestiti podnositelja pritužbe, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe od strane Društva. Odgovor na pritužbu treba biti obrazložen i potpisan od strane koordinatora za praćenje usklađenosti. Ako je pritužba podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe to izričito traži, odgovor na pritužbu može se poslati elektroničkom poštom uz poštivanje propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

U odgovoru na pritužbu koji ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe, koordinator za praćenje usklađenosti dužan je objasniti položaj Društva u pogledu pritužbe i obavijestiti podnositelja pritužbe o pravu na:

 HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE	IZVADAK IZ PRAVILNIKA O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA	Str. 6/8
	Zagreb, 9. 9. 2015.	Oznaka tajnosti: J - javno

- podnošenje pritužbe pravobranitelju osiguranja zbog kršenja kodeksa o poslovnoj osigurateljnoj etici,
- pokretanje postupka za mirno rješavanje spora pred Centrom za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili Hrvatskom uredu za osiguranje,
- podnošenje tužbe nadležnom sudu.

Po rješavanju pritužbe (poduzimanju mjera) i obavještavanju podnositelja pritužbe, koordinator praćenja usklađenosti dužan je Upravi Društva i organizacijskoj jedinici na koju se pritužba odnosi podnijeti izvještaj o mjerama poduzetima u svrhu rješavanja pritužbe (Privitak II ovog Pravilnika) zajedno s dokazom o obavijesti podnositelju pritužbe (dokaz o slanju preporučene pošiljke putem poštanskog ureda ili dokaz o slanju putem elektroničke pošte).

Koordinator praćenja usklađenosti arhivira jedan primjerak izvještaja u evidenciju u kojoj se pohranjuje i sama pritužba.

4.3. EVIDENCIJA PRITUŽBI

Za pohranu dokumentacije o pritužbama i mjerama koje su temeljem njih poduzete, na način i u rokovima propisanim ovim Pravilnikom, zadužen koordinator praćenja usklađenosti.

Evidencija pritužbi vodi se u elektroničkoj evidenciji zaprimljenih pritužbi i na način da se u zasebnom registratoru odlažu pritužbe i izvještaji o poduzetim radnjama, u formi obrasca koji je sastavni dio ovog Pravilnika, a kojeg ispunjavaju podnositelj prijave (Privitak I ovog Pravilnika) te koordinator praćenja usklađenosti (Privitak II ovog Pravilnika). Uz navedeno moguće je priložiti i drugu relevantnu dokumentaciju.


Elektronička evidencija primljenih pritužbi sadrži sljedeće podatke:

- 1) ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je obrtnik odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe u pravnoj osobi – podnositelju pritužbe, te podatke o njenom punomoćniku,
- 2) broj police osiguranja, vrstu osiguranja i rizik pokriven osiguranjem,
- 3) način primitka i datum primitka pritužbe,
- 4) razloge pritužbe,
- 5) podatak je li pritužba odbijena, odbačena, djelomično uvažena ili u cijelosti uvažena,
- 6) datum dostavljanja odgovora na pritužbu i datum izvršenja obveze Društva iz tog odgovora.

Dokumentaciju o pritužbi Društvo će čuvati 5 (pet) godina računajući od dana podnošenja pritužbe.

4.4. ANALIZA PRITUŽBI, PODUZIMANJE MJERA I OBAVJEŠTAVANJE

Društvo je dužno sastavljati izvješće sa stanjem ukupno zaprimljenih pritužbi, odbijenih i odbačenih pritužbi, djelomično osnovanih pritužbi, riješenih pritužbi, te stanjem pritužbi čiji

 HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE	IZVADAK IZ PRAVILNIKA O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA	Str. 7/8
	Zagreb, 9. 9. 2015.	Oznaka tajnosti: J - javno

je postupak u tijeku, zatim izvješće o rezultatu analize uzroka pritužbi te poduzetim aktivnostima i mjerama za otklanjanje nepravilnosti zbog kojih su pritužbe podnesene te predmetno izvješće sa stanjem na 31. prosinca dostaviti nadzornom tijelu svake godine najkasnije do kraja veljače za prethodnu kalendarsku godinu.

Koordinator za praćenje usklađenosti je dužan najmanje jednom godišnje analizirati uzroke pojedinačnih pritužbi i identificirati primarni uzrok koji je zajednički za sve vrste pritužbi, kada se taj uzrok može utvrditi.


Koordinator za praćenje usklađenosti dužan je sastavljati izvješće sa stanjem na 31. prosinca koje mora sadržavati:

- broj ukupno primljenih pritužbi,
- broj odbijenih i odbačenih pritužbi i razloge njihovog odbijanja odnosno odbacivanja, broj djelomično osnovanih pritužbi i broj osnovanih pritužbi,
- broj riješenih pritužbi i broj pritužbi čiji je postupak u tijeku te razloge odbijanja i prihvaćanja pritužbi,
- rezultate analize uzroka pritužbi,
- poduzete aktivnosti i mjere za otklanjanje nepravilnosti zbog kojih su pritužbe podnesene,
- pritužbe razvrstane prema slijedećim kategorijama:
 1. prodaja (primjerice, pritužbe koje se odnose na zavaravajuću promidžbu, marketing, savjetovanje potrošača, nedovoljno informacija o proizvodu prilikom prodaje, odnose s javnošću i sl.),
 2. rješavanje zahtjeva iz ugovora o osiguranju (primjerice obrada odštetnog zahtjeva, rješavanje zahtjeva protekom roka, nedovoljna naknada),
 3. uvjeti osiguranja (primjerice izmjena ugovornih odredbi, nedorečeni uvjeti osiguranja, nepoštene odredbe uvjeta osiguranja),
 4. premija osiguranja (primjerice obračun premije, naplata premije),
 5. upravljanje poslovnim procesima (primjerice pritužbe na funkcioniranje IT sustava, pristup internetskim stranicama, nepoštivanje poslovne tajne, općenito pritužbe na administraciju u društvu),
 6. zastupnici u osiguranju (pritužbe koje se odnose na pravne i fizičke osobe koje djeluju u ime i za račun društva te zastupnike zaposlene u društvima za osiguranje),
 7. ostali razlozi.

Koordinator za praćenje usklađenosti je navedeno izvješće obvezan podnijeti Upravi Društva najkasnije u roku od mjesec dana od isteka kalendarske godine. Uprava Društva je dužna po zaprimanju izvješća:

- razmotriti mogu li utvrđeni uzroci utjecati na druge procese ili proizvode osiguranja uključujući i one na koje se pritužbe izravno ne odnose,
- poduzeti odgovarajuće mjere za otklanjanje odnosno ograničavanje i prevenciju nastanka uzroka pritužbi.

Uprava društva je dužna bez odgađanja poduzeti potrebne mjere prema radniku ili osobi koja obavlja poslove zastupanja u osiguranju za kojeg utvrdi da krši prava osiguranika, ugovaratelja osiguranja ili korisnika iz ugovora o osiguranju i koja ne postupa u skladu sa svojim obvezama i to dodatno navesti u prethodno navedenom izvješću koordinatora za

 HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE	IZVADAK IZ PRAVILNIKA O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA	Str. 8/8
Zagreb, 9. 9. 2015.	Oznaka tajnosti: J - javno	

praćenje usklađenosti. Tako sastavljeno izvješće Društvo je dužno dostaviti nadzornom tijelu do kraja veljače za prethodnu kalendarsku godinu.

Izvješće s nadopunom Uprave, Društvo je dužno dostaviti nadzornom tijelu do kraja veljače za prethodnu kalendarsku godinu.

Postupanje Društva po ovom Pravilniku mora najmanje jednom godišnje pregledati unutarnji revizor Društva.

Revizorsko izvješće odnosno sadržaj revizorskog izvješća te dostava revizorskog izvješća tijelima Društva propisani su Pravilnikom o sustavu unutarnjih kontrola te Pravilima djelovanja unutarnje revizije - Metodologija provođenja unutarnje revizije Hrvatskog kreditnog osiguranja d.d..

5. IZVJEŠTAVANJE

Izvješća o postupcima povezanim s pritužbama pripremaju se po potrebi, a Koordinator za praćenje usklađenosti je navedeno izvješće obvezan podnijeti Upravi Društva najkasnije u roku od mjesec dana od isteka kalendarske godine.

Društvo je dužno sastavljati izvješće sa stanjem ukupno zaprimljenih pritužbi, odbijenih i odbačenih pritužbi, djelomično osnovanih pritužbi, riješenih pritužbi, te stanjem pritužbi čiji je postupak u tijeku, zatim izvješće o rezultatu analize uzroka pritužbi te poduzetim aktivnostima i mjerama za otklanjanje nepravilnosti zbog kojih su pritužbe podnesene te predmetno izvješće sa stanjem na 31. prosinca dostaviti nadzornom tijelu svake godine najkasnije do kraja veljače za prethodnu kalendarsku godinu.