



HRVATSKO
KREDITNO
OSIGURANJE

**IZVADAK IZ
PRAVILNIKA O POSTUPANJU S PRITUŽBAMA I
PRIGOVORIMA**

Zagreb, 10.12.2019.

Oznaka tajnosti: **J-javno**

**IZVADAK IZ
PRAVILNIKA O POSTUPANJU
S PRITUŽBAMA I PRIGOVORIMA**



SADRŽAJ

1. UVOD	3
2. SVRHA	3
3. POJMOVI, DEFINICIJE	3
4. POSTUPANJE S PRITUŽBAMA I PRIGOVORIMA	4
4.1. PODNOŠENJE PRITUŽBE I PRIGOVORA	4
4.2. POSTUPAK ODLUČIVANJA O PRITUŽBI I PRIGOVORU	5
4.3. EVIDENCIJA PRITUŽBI I PRIGOVORA	6
4.4. ANALIZA PRITUŽBI/PRIGOVORA, PODUZIMANJE MJERA I OBAVJEŠTAVANJE	7
5. IZVJEŠTAVANJE	8



1. UVOD

Sukladno Zakonu o osiguranju i u skladu sa Smjernicama EIOPA-e i Zakonom o zaštiti potrošača, Hrvatsko kreditno osiguranje d.d. (u daljnjem tekstu: Društvo) radi zaštite prava zainteresiranih osoba donosi Pravilnik o postupanju s pritužbama i prigovorima (u daljnjem tekstu: Pravilnik).

Ovim Pravilnikom uređuje se način izvansudskog postupanja s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba (u daljnjem tekstu: podnositelj pritužbe/prigovora), propisuje se proces podnošenja pritužbi i prigovora, postupak odlučivanja o pritužbi i prigovoru i način vođenja evidencija zaprimljenih pritužbi i prigovora.

Postupanje s pritužbama i prigovorima potrebno je razlikovati od rješavanja odštetnih zahtjeva te od jednostavnih zahtjeva za postupanje po ugovoru o osiguranju, zahtjeva za davanje informacija ili pojašnjenja što je u nadležnosti organizacijskih jedinica Društva čijem području rada pripada.

Na zahtjev organizacijske jedinice i/ili radnika Društva koji su izrijeком navedeni u ovom Pravilniku, u cilju postizanja maksimalne učinkovitosti postupanja Društva te unaprjeđenja poslovanja Društva općenito, u rješavanju pritužbi i prigovora dužni su im pomoći odnosno sudjelovati i svi ostali radnici Društva.

2. SVRHA

Sukladno Zakonu o osiguranju i Smjernicama EIOPA-e te Zakonu o zaštiti potrošača, ovim se Pravilnikom uređuje način postupanja s pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba (u daljnjem tekstu: podnositelj pritužbe/prigovora) te se nastoji olakšati proces podnošenja, postupak odlučivanja i način vođenja evidencija zaprimljenih pritužbi i prigovora odnosno iskoristiti zaprimljene pritužbe i prigovore za unaprjeđenje 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.
Prigovor	Izjava nezadovoljstva upućena Društvu koju postavljaju oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu.
Podnositelj pritužbe/prigovora	Potrošači odnosno fizičke ili pravne osobe koje imaju prava i obveze iz ugovora o osiguranju te korisnici usluga distribucije osiguranja.



4. POSTUPANJE S PRITUŽBAMA I PRIGOVORIMA

4.1. PODNOŠENJE PRITUŽBE I PRIGOVORA

Pritužbu i prigovor Društvu mogu podnijeti zainteresirane osobe ako se one odnose na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenja i ostvarivanja prava i obveza iz ugovora o osiguranju.

Pritužba i prigovor se mogu usmeno izjaviti na zapisnik u Društvu ili podnijeti ispunjavanjem obrasca za podnošenje pritužbe/prigovora 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/prigovor treba sadržavati:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe/prigovora ako je podnositelj pritužbe/prigovora fizička osoba, odnosno, tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe/prigovora koji je pravna osoba,
- razloge pritužbe/prigovora i zahtjeve podnositelja pritužbe/prigovora,
- dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe/prigovora 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/prigovora podnosi kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
- datum podnošenja pritužbe/prigovora i potpis podnositelja pritužbe/prigovora odnosno osobe koja ga zastupa,
- punomoć za zastupanje kada je pritužba/prigovor podnesena po punomoćniku.

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

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

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

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

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

Ako pritužbu/prigovor nije moguće riješiti u roku od 15 dana, Društvo će u svom odgovoru obavijestiti podnositelja pritužbe/prigovora o razlozima nemogućnosti rješavanja



pritužbe/prigovora te ga eventualno pozvati na dostavu dodatne dokumentacije potrebne za rješavanje.

4.2. POSTUPAK ODLUČIVANJA O PRITUŽBI I PRIGOVORU

Sve zaprimljene pritužbe/prigovore dostavljaju se nositelju ključne funkcije usklađenosti koji ih bez odgode odlaže u evidenciju. Nositelj ključne funkcije usklađenosti nadležan je i za cjelokupnu komunikaciju s podnositeljem pritužbe/prigovora, pri čemu treba osobito obratiti pažnju da s podnositeljem pritužbe/prigovora komunicira na jednostavan i razumljiv način.

Po izvršenom evidentiranju pritužbe/prigovora, nositelj ključne funkcije usklađenosti bez odgode obavještava organizacijsku jedinicu u čiji djelokrug prema unutarnjoj organizaciji poslovnih procesa Društva spada radnja ili propust koji su predmet pritužbe/prigovora.

Pri postupanju s pritužbama/prigovorima Društvo je obvezno poštovati načelo jednakosti, savjesnosti i učinkovitosti. Na zahtjev podnositelja pritužbe/prigovora, nositelj ključne funkcije usklađenosti dužan je obavijestiti podnositelja pritužbe/prigovora o tijeku postupka.

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

Odgovorna osoba organizacijske jedinice kojoj je proslijeđena pritužba/prigovor ili nadležna osoba koju odredi Uprava Društva obvezna je u roku od 5 (pet) dana od dana zaprimanja pritužbe/prigovora od strane Društva podnijeti nositelju ključne funkcije usklađenosti prijedlog za očitovanje po podnesenoj pritužbi/prigovoru.

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

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

Nositelj ključne funkcije usklađenosti po zaprimanju odluke Uprave Društva obvezan je neodgodivo o istoj obavijestiti podnositelja pritužbe/prigovora, a najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja pritužbe/prigovora. Odgovor na pritužba/prigovor treba biti obrazložen i potpisan od strane nositelja ključne funkcije usklađenosti. Ako je pritužba/prigovor podnesena elektroničkom poštom ili podnositelj pritužbe/prigovora to izričito traži, odgovor na



pritužbu/prigovor može se poslati elektroničkom poštom uz poštivanje propisa koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

U odgovoru na pritužbu/prigovor koji ne ispunjava ili ne ispunjava u cijelosti zahtjeve iz pritužbe/prigovora, nositelj ključne funkcije usklađenosti dužan je objasniti položaj Društva u pogledu pritužbe/prigovora i obavijestiti podnositelja pritužbe/prigovora o pravu na:

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

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

Nositelj ključne funkcije usklađenosti arhivira jedan primjerak izvještaja u evidenciju u kojoj se pohranjuje i sama pritužba/prigovor.

4.3. EVIDENCIJA PRITUŽBI I PRIGOVORA

Za pohranu dokumentacije o pritužbama i prigovorima i mjerama koje su temeljem njih poduzete, na način i u rokovima propisanim ovim Pravilnikom, zadužen je nositelj ključne funkcije usklađenosti.

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

Elektronička evidencija primljenih pritužbi/prigovora sadrži sljedeće podatke:

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



Dokumentaciju o pritužbi/prigovoru Društvo će čuvati 5 (pet) godina računajući od dana zaprimanja pritužbe/prigovora. Dokumentaciju o pritužbi/prigovoru pohranjenu uz predmet štete, čuva se koliko i spis štete.

4.4. ANALIZA PRITUŽBI/PRIGOVORA, PODUZIMANJE MJERA I OBAVJEŠTAVANJE

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

Nositelj ključne funkcije usklađenosti je dužan najmanje jednom godišnje analizirati uzroke pojedinačnih pritužbi/prigovora i identificirati primarni uzrok koji je zajednički za sve vrste pritužbi/prigovora, kada se taj uzrok može utvrditi.

Nositelj ključne funkcije usklađenosti dužan je sastavljati izvješće sa stanjem na 31. prosinca koje mora sadržavati:

- broj ukupno primljenih pritužbi/prigovora,
- broj odbijenih i odbačenih pritužbi/prigovora i razloge njihovog odbijanja odnosno odbacivanja, broj djelomično osnovanih pritužbi/prigovora i broj osnovanih pritužbi/prigovora,
- broj riješenih pritužbi/prigovora i broj pritužbi/prigovora čiji je postupak u tijeku te razloge odbijanja i prihvaćanja pritužbi/prigovora,
- rezultate analize uzroka pritužbi/prigovora,
- poduzete aktivnosti i mjere za otklanjanje nepravilnosti zbog kojih su pritužbe/prigovori podnesene,
- pritužbe/prigovori razvrstane prema slijedećim kategorijama:
 1. prodaja (primjerice, zavaravajuća promidžba, 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, funkcioniranje IT sustava, pristup internetskim stranicama, nepoštivanje poslovne tajne, općenito na administraciju u Društvu),
 6. distributeri osiguranja,
 7. ostali razlozi.

Nositelj ključne funkcije usklađenosti je navedeno izvješće obavezan 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/prigovori izravno ne odnose,
- poduzeti odgovarajuće mjere za otklanjanje odnosno ograničavanje i prevenciju nastanka uzroka pritužbi/prigovora.

Uprava Društva je dužna bez odgađanja poduzeti potrebne mjere prema radniku ili osobi koja obavlja poslove distribucije osiguranja za kojeg utvrdi da krši prava zainteresirane osobe i koja ne postupa u skladu sa svojim obvezama i to dodatno navesti u prethodno navedenom izvješću nositelja ključne funkcije 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/prigovorima pripremaju se po potrebi, a nositelj ključne funkcije usklađenosti je navedeno izvješće obavezan podnijeti Upravi Društva najkasnije u roku od mjesec dana od isteka kalendarske godine.

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