

Na osnovu člana 130. u vezi sa članom 212. stav 1. Zakona o osiguranju ("Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine", broj 23/17 i 103/21) i člana 12. Statuta Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine", broj 84/17), Stručni savjet Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine, na 18. sjednici održanoj 30. 08. 2023. godine, donio je

PRAVILNIK

O OMBUDSMENU U OSIGURANJU FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

I. OSNOVNE ODREDBE

Član 1. (Predmet Pravilnika)

(1) Ovim Pravilnikom (u daljem tekstu: Pravilnik) uređuje se status, imenovanje, principi i djelokrug rada, prestanak dužnosti i pravila postupka Ombudsmena u osiguranju (u daljem tekstu: Ombudsmen), te druga pitanja od značaja za rad Ombudsmena.

(2) Riječi i pojmovi korišteni u Pravilniku koji imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

II. OMBUDSMEN

Član 2. (Funkcija Ombudsmena)

(1) Ombudsmen djeluje u okviru Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Agencija) kao samostalna organizaciona jedinica osnovana na osnovu Zakona o osiguranju (u daljem tekstu: Zakon).

(2) Ombudsmen je jedan od nosilaca zaštite prava i interesa fizičkih lica kao korisnika usluga osiguranja u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: korisnik).

(3) Ombudsmen omogućava da se nesuglasice i sporovi između korisnika i davaoca usluga osiguranja - društva koje obavlja poslove osiguranja u smislu člana 5. stav (1) Zakona (u daljem tekstu: društvo), nastali iz osnova ugovora o osiguranju, mogu pravično i brzo riješiti od nezavisnih lica, sa minimumom formalnosti putem usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način.

(4) Ombudsmen razmatra usaglašenost postupanja društva sa standardima i dobrim praksama u osiguranju i djeluje u cilju zaštite i promocije prava i interesa korisnika.

Član 3. (Nezavisnost Ombudsmena)

(1) Ombudsmen je nezavisan u obavljanju svojih zadataka.

(2) Provedbom svojih funkcija Ombudsmen ne djeluje kao zastupnik Agencije.

Član 4. (Imenovanje Ombudsmena)

(1) Ombudsmena imenuje Stručni savjet Agencije, na osnovu provedenog konkursa.

(2) Mandat Ombudsmena je pet godina i može biti obnovljen. Akt o imenovanju Ombudsmena objavljuje se u "Službenim novinama Federacije BiH".

Član 5. (Konkursna procedura)

(1) Konkurs za imenovanje Ombudsmena provodi Agencija.

(2) Stručni savjet Agencije, na prijedlog direktora Agencije, odlukom imenuje komisiju iz reda zaposlenika Agencije koja provodi postupak utvrđivanja liste najuspješnijih kandidata za izbor Ombudsmena. Lista najuspješnijih kandidata dostavlja se Stručnom savjetu Agencije.

Član 6. (Uvjeti za obavljanje dužnosti Ombudsmena)

1) Za Ombudsmena može biti imenovan državljanin Bosne i Hercegovine, diplomirani pravnik sa položenim pravosudnim ispitom i najmanje deset godina radnog iskustva u struci i pet godina na rukovodećim poslovima, koji ima iskustvo u oblasti rješavanja sporova, rezultate i uspjehe u obavljanju ranijih poslova i koji uživa visok ugled zaštitnika vladavine prava i visok moralni ugled.

(2) Za Ombudsmena ne može biti imenovano lice obuhvaćeno odredbom člana IX.1. Ustava Bosne i Hercegovine ili osuđivano za krivična djela koja se odnose na finansijski kriminal ili kršenje javnih ili profesionalnih dužnosti ili krivična djela koja ga čine nepodobnim za obavljanje dužnosti Ombudsmena.

(3) Za Ombudsmena ne može biti imenovano lice koje je radilo za neko društvo ili udruženje osiguravača ili bilo član organa upravljanja društva ili udruženja osiguravača u periodu od pet godina prije imenovanja.

Član 7. (Djelokrug rada)

Ombudsmen u okviru svog djelokruga:

- a) pruža informacije o pravima i obavezama korisnika i društva,
- b) prati i predlaže aktivnosti za unaprjeđenje odnosa između korisnika i društva,
- c) istražuje aktivnosti na tržištu osiguranja po službenoj dužnosti ili na osnovu prigovora radi zaštite prava korisnika,
- d) razmatra prigovore korisnika, daje odgovore, preporuke i mišljenja, te predlaže mjere za rješavanje prigovora,
- e) posreduje u mirnom rješavanju spornih odnosa između korisnika i društva,
- f) izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima za primjenu dobrih poslovnih običaja u poslovanju društva,
- g) predlaže Stručnom savjetu Agencije donošenje akata iz njegove nadležnosti u oblasti zaštite prava korisnika,

- h) u okviru svoje nadležnosti saraduje s nadležnim pravosudnim, upravnim i drugim organima i organizacijama, kao i s nadzornim i kontrolnim institucijama u zemlji i inostranstvu, saraduje s ostalim organima i subjektima nadležnim za zaštitu potrošača,
- i) poduzima druge radnje iz oblasti zaštite prava korisnika.

Član 8. (Propisi za rad)

Na pitanja iz oblasti zaštite korisnika usluga osiguranja i rad Ombudsmena koja nisu uređena Zakonom i Pravilnikom primjenjuju se propisi koji uređuju oblast zaštite potrošača, postupak medijacije i obligacione odnose, kao i propisi koji na bilo koji način uređuju djelatnost osiguranja ili u nju zadiru, te pravila osiguravajuće struke.

Član 9. (Akti)

(1) Po okončanom postupku po prigovoru korisnika ili po službenoj dužnosti Ombudsmen može dati opću preporuku, preporuku, mišljenje, mišljenje s prijedlogom mjera za postupanje ili odgovor.

(2) Ombudsmen u svom radu koristi memorandum Agencije u kojem ispod teksta „Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine“ velikim slovima piše „OMBUDSMEN U OSIGURANJU“. Akte potpisuje Ombudsmen i ovjeravaju se pečatom Agencije.

Član 10. (Obaveza zaštite podataka)

(1) Ombudsmen je dužan štiti tajnost ličnih podataka do kojih dođe u vezi sa razmatranim prigovorom, u skladu sa propisima koji regulišu zaštitu ličnih podataka.

(2) Postupci pred Ombudsmenom su povjerljivi, a date preporuke, odgovori, mišljenja i mišljenja s prijedlogom mjera za postupanje ne mogu biti objavljeni na način koji omogućava da lica uključena u postupak budu javno identifikovana.

(3) Sve proceduralne radnje koje vodi Ombudsmen vode se sa najvećom mogućom diskrecijom.

Član 11. (Obaveza saradnje sa Ombudsmenom)

(1) Sva društva koja posluju u Federaciji Bosne i Hercegovine dužna su saradivati sa Ombudsmenom, kako je regulisano odredbom člana 210. stav (1) Zakona.

(2) Društvo je dužno da odredi osobu ili organizacioni dio za komunikaciju sa Ombudsmenom, koji je odgovoran za obradu i postupanje po svim prigovorima i zahtjevima korisnika.

(3) Lica iz stava (2) ovog člana su dužna Ombudsmenu pružiti svu pomoć kako bi se omogućilo pravično i efikasno rješavanje prigovora korisnika.

Član 12. (Saradnja Ombudsmena sa drugim subjektima)

(1) Ombudsmen saraduje i sa drugim subjektima, te institucijama u oblasti zaštite prava i interesa potrošača i korisnika u Bosni i Hercegovini i inostranstvu.

(2) Ukoliko Ombudsmen ocijeni da je za raspravljanje nekog spornog pitanja ili odnosa potrebna saradnja sa pravosudnim, upravnim ili nekim drugim organom ili organizacijom može zatražiti pomoć od bilo koje osobe, organa ili službe za koju smatra da može pomoći ili pružiti relevantne informacije potrebne za rješavanje problema.

Član 13. (Radno-pravni status)

(1) Radno-pravni status i druga prava iz radnog odnosa Ombudsmen ostvaruje u Agenciji u skladu sa općim aktima Agencije kojima se uređuje ova oblast.

(2) Tehničke, administrativne i materijalne uvjete za rad Ombudsmena osigurava Agencija.

Član 14. (Sprečavanje sukoba interesa)

(1) Radi sprječavanja sukoba interesa Ombudsmen ne može biti zaposlen u drugom pravnom subjektu.

(2) Dužnost Ombudsmena nije spojiva sa članstvom ili propagandnim aktivnostima u političkoj stranci.

(3) Ombudsmen je dužan u roku od deset dana od imenovanja, a prije preuzimanja dužnosti Ombudsmena, napustiti svaku nespojivu dužnost.

(4) Za vrijeme mandata Ombudsmen ne može imati u vlasništvu niti može imati direktno ili putem trećeg lica dionice u bilo kojem društvu, niti može imati položaj u upravi društva, odboru za reviziju ili nadzornom odboru bilo kojeg društva koje podliježe nadzoru Agencije.

Član 15. (Prestanak dužnosti)

(1) Ombudsmenu dužnost može prestati prije isteka mandata:

- a) ako podnese ostavku,
- b) ako je osuđen za krivično djelo obuhvaćeno odredbom člana 6. stav (2) Pravilnika,
- c) ako obavlja aktivnosti zabranjene odredbom člana 14. Pravilnika,
- d) u slučaju grubog nemara i kršenja zakona i drugih akata što za posljedicu može imati narušenost principa rada Ombudsmena prema zakonskim i podzakonskim propisima i Pravilniku,
- e) ako se utvrdi da je trajno nesposoban za vršenje dužnosti Ombudsmena.

(2) Odluku o prestanku dužnosti Ombudsmena donosi Stručni savjet Agencije.

(3) Kada je mjesto Ombudsmena upražnjeno postupak imenovanja novog Ombudsmena počinje najkasnije u roku od 30 dana.

(4) Kada je mjesto Ombudsmena upražnjeno zbog isteka mandata Ombudsmen čiji je mandat istekao nastavlja obavljati njegove dužnosti na privremenom osnovu dok imenovanje novog Ombudsmena bude okončano.

Član 16. (Finansiranje)

(1) Sredstva za rad Ombudsmena osigurava Agencija u skladu sa Zakonom.

(2) Prilikom utvrđivanja visine sredstava za finansiranje rada Ombudsmena polazi se od obaveze za osiguranjem nezavisnog, efikasnog i potpunog obavljanja dužnosti Ombudsmena.

Član 17. (Izveštaj Ombudsmena)

(1) Ombudsmen podnosi Stručnom savjetu Agencije godišnji izvještaj o radu koji je sastavni dio izvještaja o radu Agencije.

(2) Izvještaj o radu Ombudsmena sadrži informacije o svim aktivnostima provedenim u prethodnoj godini, a posebno o broju i vrsti zaprimljenih prigovora i načinu odlučivanja po istim; konkretnim slučajevima povrede prava korisnika razvrstanih po područjima, načinu njihovog rješavanja i vođenju vansudskih postupaka; postupanju društva po prigovorima i aktima Ombudsmena, te generalno postupanju društva u skladu sa odredbama Kodeksa poslovne osiguravajuće i reosiguravajuće etike (u daljem tekstu: Kodeks), dobrim poslovnim običajima i osnovnim principima osiguravajuće prakse; djelovanju Ombudsmena po službenoj dužnosti u cilju generalne prevencije; saradnji sa drugim subjektima zaštite prava potrošača, nadzornim, pravosudnim i drugim nadležnim tijelima, te druge informacije od značaja za rad Ombudsmena u prethodnoj godini.

III. PRAVILA POSTUPKA PRED OMBUDSMENOM

Član 18. (Predmet i cilj postupka)

(1) Ombudsmen vodi postupak u cilju zaštite prava i interesa korisnika mirnim putem i to:

a) razmatranjem prigovora korisnika i davanjem odgovora, preporuka i mišljenja, te predlaganjem mjera za rješavanje prigovora,

b) posredovanjem u mirnom rješavanju spornih odnosa ako ocijeni da iz predmeta prigovora može doći do sudskog spora,

c) po službenoj dužnosti ako uoči učestala kršenja zakona, pravila osiguravajuće struke, dobre poslovne prakse ili obaveza iz zaključenog ugovora o osiguranju.

(2) Ombudsmen ne može odlučiti o osnovanosti zahtjeva, visini odštete ili naknade iz ugovora o osiguranju.

Član 19. (Principi postupka)

(1) Postupak pred Ombudsmenom podliježe principima:

a) zakonitosti,

b) nepristrasnosti,

c) stručnosti,

d) jednakih prava i pravičnosti,

- e) efikasnosti i
- f) transparentnosti pravila i procedura u postupku.

(2) U postupku posredovanja u mirnom rješavanju sporova Ombudsmen je dužan primjenjivati princip dobrovoljnosti i povjerljivosti.

(3) Postupak pred Ombudsmenom ne podliježe formalnim procesnim pravilima, a u slučaju posredovanja između strana u sporu, Ombudsmen primjenjuje pravila medijacijskog postupka.

Član 20. (Troškovi postupka)

(1) Postupak pred Ombudsmenom je besplatan, a sve strane u postupku samostalno snose troškove koji se odnose na dostavljeni prigovor i radnje koje poduzimaju tokom postupka (angažovanje advokata ili drugih stručnih lica, poštanski/putni troškovi i sl.).

(2) Postupak pred Ombudsmenom vodi se na jednom od službenih jezika Bosne i Hercegovine, a strana koja ne razumije jezik obezbjeđuje prevod na svoj trošak.

Član 21. (Komunikacija sa stranama u postupku)

(1) Komunikacija između Ombudsmena i strana u postupku se u pravilu vrši pismenim putem.

(2) U cilju efikasnosti i ekonomičnosti Ombudsmen može odlučiti da se komunikacija vrši na manje formalan način (putem telefona, elektronskom poštom, neposrednim razgovorom).

Član 22. (Podnošenje prigovora)

(1) Postupak pred Ombudsmenom pokreće se podnošenjem prigovora, žalbe, prijedloga ili drugog odgovarajućeg pismena (u daljem tekstu: prigovor) korisnika.

(2) Prigovor je pisano obraćanje korisnika prema Ombudsmenu, gdje korisnik smatra da se društvo ne pridržava odredbi ugovora o osiguranju, zakona ili drugog obavezujućeg akta ili standarda osiguravajuće struke.

(3) Prigovor se podnosi na obrascu koji se objavljuje na internet stranici Agencije, u dijelu „Ombudsmen u osiguranju“. Prigovor se podnosi neposredno na protokol Agencije ili putem redovne ili elektronske pošte na adresu Agencije / Ombudsmen u osiguranju.

(4) Korisnik ili njegov punomoćnik, odnosno zakonski zastupnik, dužni su o svakoj promjeni adrese obavijestiti Ombudsmena.

(5) Postupak može biti pokrenut prigovorom pod uvjetom:

a) da je korisnik, prije obraćanja Ombudsmenu, u internom postupku u društvu koristio pravo podnošenja prigovora / žalbe društvu na akt kojim je riješen zahtjev za odštetu ili naknadu iz osiguranja, odnosno prigovora / žalbe društvu zbog nerješavanja zahtjeva,

b) da nije prošlo više od šest mjeseci od događaja ili prijema akta društva na uloženi prigovor / žalbu u internom postupku u društvu i

c) da nije okončan i da se ne vodi sudski postupak po istom predmetu spora.

(6) Prigovor obavezno sadrži sljedeće podatke:

- a) Ime i prezime korisnika, ime jednog roditelja, adresu stanovanja; ime i prezime punomoćnika ili zakonskog zastupnika i adresu ukoliko se prigovor dostavlja putem punomoćnika ili zakonskog zastupnika,
- b) poslovno ime, sjedište i adresu društva ili njegovog organizacionog djela na koje se prigovor odnosi,
- c) potpun i tačan opis spornog odnosa, uključujući vrijeme njegovog nastanka,
- d) izjavu o tome da li je i kada pokrenut postupak kod drugog tijela ili organa u vezi sa predmetom spora i
- e) datum podnošenja prigovora, potpis korisnika, odnosno punomoćnika ili zakonskog zastupnika.

(7) Uz prigovor je potrebno priložiti:

- a) kopiju ugovora o osiguranju (ponuda, polisa, uvjeti osiguranja) iz kojeg je proizašao spor, ako je u posjedu korisnika,
- b) kopiju akta društva o riješenom zahtjevu, ako je dostavljen korisniku,
- c) kopiju prigovora / žalbe u internom postupku u društvu na akt o riješenom zahtjevu, odnosno prigovora / žalbe društvu zbog nerješavanja po zahtjevu,
- d) odgovor društva na prigovor / žalbu, ako je dostavljen korisniku,
- e) kopiju drugih isprava i dokumenata u vezi sa korištenjem usluge osiguranja, raspoložive dokaze koji potkrepljuju navode prigovora koji su u posjedu korisnika i
- f) punomoć za zastupanje, odnosno dokaz o svojstvu zakonskog zastupnika ukoliko se prigovor podnosi putem punomoćnika ili zakonskog zastupnika.

(8) U slučaju spora nastalog po zahtjevu za naknadu štete iz osnova osiguranja od građanske odgovornosti za štetu uz prigovor Ombudsmenu ne prilaže se ugovor o osiguranju.

(9) Ako prigovor ne sadrži podatke iz stava (6) ovog člana ili nije dokumentovan u skladu sa stavom (7) istog člana ili je sadržaj istih nerazumljiv Ombudsmen će u roku od 15 dana pozvati korisnika da, u roku od osam dana od dana pozivanja, prigovor uredi, odnosno dopuni i dostavi dokaze kojima se potkrepljuju navodi prigovora. Korisnik će biti upoznat da u slučaju nepostupanja po pozivu Ombudsmena prigovor neće biti uzet u rad i smatrat će se da nije ni podnesen.

(10) Korisnik sam snosi odgovornost za pridržavanje zakonskih i ugovornih rokova. Podnošenje prigovora i pokretanje postupka pred Ombudsmenom nema dejstvo koje prekida rokove zastare potraživanja i nema uticaja na isticanje zakonom utvrđenih rokova zastare.

Član 23. (Registrowanje prigovora)

(1) Svaki zaprimljeni prigovor Ombudsmen registruje i pismeno potvrđuje njegov prijem, nezavisno od toga da li je prigovor prihvatljiv ili neprihvatljiv u skladu sa Pravilnikom, a potom pristupa prethodnom ispitivanju u kojem se utvrđuju procesne pretpostavke za razmatranje prigovora, kao što su urednost i prihvatljivost prigovora.

(2) Ukoliko je jednim prigovorom ukazano na više kršenja pravila ili standarda osiguravajuće struke protiv istog korisnika od strane više društava Ombudsmen može, ako smatra opravdanim, izvršiti razdvajanje i za svaki prigovor formirati poseban predmet.

(3) Prigovor se smatra zaprimljenim danom potvrđenog prijema od strane Ombudsmena, od kojeg dana teku rokovi utvrđeni Pravilnikom.

(4) Sadržaj i način vođenja Registra prigovora utvrđuje Ombudsmen.

Član 24.
(Odgovor o neprihvatanju prigovora u rad)

(1) Ombudsmen neće prihvatiti prigovor korisnika:

- a) ako je riječ o prigovoru za koji nije ovlašten Ombudsmen,
- b) ako je neblagovremen, nedopušten, anonimn ili podnesen od neovlaštenog lica,
- c) ako je u osnovi istovijetan prigovoru već razmatranom od Ombudsmena ili od Ombudsmena za osiguranje Republike Srpske,
- d) ako je o istom predmetu spora u toku ili je okončan sudski postupak,
- e) ako je podnesen s ciljem zloupotrebe instituta zaštite korisnika.

(2) Odgovor o neprihvatanju prigovora Ombudsmen će dostaviti korisniku u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Član 25.
(Obustava postupka)

(1) Ombudsmen obustavlja postupak po prigovoru ako utvrdi:

- a) da su strane riješile spor u toku postupka pred Ombudsmenom,
- b) da je društvo otklonilo nepravilnosti na koje je prigovorom ukazano,
- c) da je korisnik odustao od prigovora,
- d) da je po predmetu spora pokrenut sudski postupak,
- e) da je riječ o prigovoru za koji je nadležan Ombudsmen za osiguranje Republike Srpske,
- f) da korisnik bez opravdanog razloga ne učestvuje u postupku.

(2) U slučaju iz stava (1) tačka e) ovog člana Ombudsmen će bez odlaganja, uz obavijest korisniku, predmet proslijediti na nadležnost Ombudsmenu za osiguranje Republike Srpske.

Član 26.
(Razmatranje prigovora)

(1) Ukoliko je prigovor uzet u razmatranje Ombudsmen prigovor prosljeđuje društvu na koje se odnosi, uz zahtjev da se, u roku do 15 dana od dana prijema zahtjeva, detaljno izjasni o svim navodima prigovora, obrazloži razloge za donošenje osporavanog akta i navede pravni osnov na kojem je zasnovano postupanje društva.

(2) U zavisnosti od predmeta spora, po ocjeni Ombudsmena, rok iz prethodnog stava može biti produžen za dodatnih 15 dana.

(3) Uz izjašnjenje društvo obavezno dostavlja:

- a) kopiju ugovora o osiguranju,
- b) dokumentaciju kojom se potkrepljuju navodi izjašnjenja,
- c) dokumentaciju, podatke i informacije zatražene zahtjevom Ombudsmena i
- d) prijedlog rješenja spornog odnosa, ukoliko je moguće.

(4) Ombudsmen može izvršiti uvid u predmet neposredno, u prostorijama društva.

(5) Ombudsmen može u svakoj fazi razmatranja prigovora od strana u postupku ili trećih lica

iz člana 12. stav (2) Pravilnika zatražiti dodatnu dokumentaciju ili informacije potrebne za rješavanje spornog odnosa.

Član 27. **(Okončanje postupka aktima Ombudsmena)**

(1) Po okončanom postupku razmatranja po prigovoru Ombudsmen može dati preporuku, mišljenje, mišljenje s prijedlogom mjera za postupanje ili odgovor.

(2) Ako ocijeni da su korisniku povrijeđena prava i interesi postupanjem društva protivno ugovoru o osiguranju, relevantnoj zakonskoj ili podzakonskoj regulativi ili odredbama Kodeksa i dobroj osiguravajućoj praksi Ombudsmen, u zavisnosti od stanja predmeta daje preporuku, mišljenje ili mišljenje s prijedlogom mjera za postupanje.

(3) Društvo će Ombudsmenu dostaviti obavijest o efektima postupanja po aktima iz prethodnog stava ovog člana.

(4) Ombudsmen korisniku daje odgovor ukoliko ocijeni da na strani društva nema povrede ugovora o osiguranju, relevantne zakonske ili podzakonske regulative ili odredaba Kodeksa i dobre osiguravajuće prakse.

(5) Na akte Ombudsmena nema prava ulaganja pravnih lijekova.

Član 28. **(Posredovanje u mirnom rješavanju spornih odnosa)**

(1) Ukoliko iz predmeta prigovora ocijeni da može doći do sudskog spora Ombudsmen može predložiti posredovanje u mirnom rješavanju spornih odnosa u cilju izbjegavanja sudskog postupka.

(2) U postupku posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa Ombudsmen primjenjuje pravila medijacije.

(3) Ombudsmen provodi postupak posredovanja ukoliko obje strane u sporu prihvate posredovanje Ombudsmena u mirnom rješavanju spornih odnosa. Ukoliko se strane saglase sa posredovanjem Ombudsmena smatra se da prihvataju primjenu pravila medijacije.

(4) Informacije, izjave i prijedlozi iznijeti u postupku posredovanja Ombudsmena ne mogu se bez odobrenja strana koristiti u bilo kojem drugom postupku.

(5) U postupku posredovanja Ombudsmena isključena je javnost, a prisustvo trećih lica moguće je uz izričitu saglasnost strana.

(6) Ombudsmen može predložiti opcije za mirno rješenje, ali ne može stranama u postupku nametnuti rješenje spornog odnosa.

(7) Sporazum o nagodbi koji strane postignu u postupku posredovanja i sačine u pisanoj formi ima snagu izvršne isprave.

Član 29. **(Postupak po službenoj dužnosti)**

(1) Ombudsmen može pokrenuti postupak po službenoj dužnosti ako uoči učestala kršenja zakona, pravila osiguravajuće struke, dobre poslovne prakse ili obaveza iz zaključenog ugovora o osiguranju.

(2) Ukoliko u postupku po službenoj dužnosti Ombudsmen utvrdi kršenja iz stava (1) ovog člana ovlašten je da donese Opću preporuku koja se dostavlja društvima i objavljuje na službenoj stranici Agencije.

IV. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 30.

(Okončanje pokrenutih postupaka pred Ombudsmenom)

Postupci koji nisu okončani do stupanja na snagu Pravilnika okončat će se po odredbama Pravilnika o Ombudsmenu u osiguranju i zaštiti potrošača usluga osiguranja ("Službene novine Federacije BiH", broj 99/17).

Član 31.

(Prestanak važenja propisa)

Stupanjem na snagu Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o Ombudsmenu u osiguranju i zaštiti potrošača usluga osiguranja ("Službene novine Federacije BiH", broj 99/17).

Član 32.

(Stupanje na snagu)

Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".

PREDSJEDNIK
STRUČNOG SAVJETA

mr. sc. Edita Kalajdžić

Broj: 01-2937-3/23
Sarajevo, 30.08.2023. godine

Objava - Službene novine Federacije BiH broj 73/23 [22.9.2023.]