

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

Na osnovu člana 130., a u vezi sa članom 212. stav 1. Zakona o osiguranju („Službene novine Federacije BiH“, broj 23/17) i člana 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 OSNOVNE ODREDBE

Član 1. (Predmet Pravilnika)

Ovim Pravilnikom propisuju se uvjeti i postupak imenovanja i prestanak dužnosti Ombudsmena u osiguranju (u daljem 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, finansiranje, izvještavanje i druga pitanja od značaja za rad Ombudsmena.

II FUNKCIJA OMBUDSMENA

Član 2. (Funkcija Ombudsmena)

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

III IMENOVANJE OMBUDSMENA

Član 3. (Imenovanje i razrješenje Ombudsmena)

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

Član 4.

(Uvjeti za obavljanje poslova Ombudsmena)

- (1) Za Ombudsmena može biti imenovano lice koja ispunjava sljedeće uvjete:
 - a) Da je državljanin Bosne i Hercegovine,
 - b) Da nije pravomoćno osuđivano za krivična djela koja ga čine nepodobnim za obavljanje poslova Ombudsmena,
 - c) Da ima univerzitetsku diplomu pravnog ili ekonomskog fakulteta -VII stepen stručne spreme, odnosno visoko obrazovanje Bolonjskog sistema 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 imenovano lice koje je bilo član organa upravljanja društva ili udruženja osiguravača u periodu od pet godina prije imenovanja.

Član 5.

(Konkursna procedura)

- (1) Konkurs za imenovanje Ombudsmena provodi Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem 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

Član 6.

(Zadaci Ombudsmena)

Ombudsmen obavlja sljedeće zadatke:

- a) Pruža informacije o pravima i obavezama korisnika i davaoca usluga osiguranja,
- b) Prati i predlaže aktivnosti za unapređenje odnosa između korisnika usluga osiguranja i davaoca osiguranja,
- c) Istražuje aktivnosti na tržištu osiguranja po službenoj dužnosti ili na osnovu 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 davaoca usluga osiguranja,
- f) Izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima za primjenu dobrih poslovnih običaja u poslovanju davaoca 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 saraduje s nadležnim pravosudnim, upravnim i drugim organima i organizacijama, kao i s nadzornim i kontrolnim institucijama u zemlji i inozemstvu, saraduje s ostalim organima i subjektima nadležnim za zaštitu potrošača,
- i) Poduzima druge radnje iz oblasti zaštite prava korisnika usluga osiguranja.

V POZICIJA OMBUDSMENA I RADNO PRAVNI STATUS

Član 7. (Pozicija Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen djeluje u okviru Agencije za nadzor kao samostalna organizaciona jedinica u cilju promoviranja i zaštite prava i interesa fizičkih lica 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.

Član 8. (Radno pravni status)

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

VI NEZAVISNOST U RADU

Član 9. (Nezavisnost Ombudsmena)

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

VII PRESTANAK DUŽNOSTI OMBUDSMENA

Član 10. (Prestanak dužnosti)

- (1) Ombudsmenu prestaje dužnost ako:
 - a) Podnese ostavku,
 - b) Je istekao period na koji je imenovan,
 - c) Je izrečena pravosnažna presuda za krivično djelo iz oblasti privrednog kriminala,
 - d) U slučaju grubog nemara i kršenja zakona i ukoliko su narušeni principi rada iz člana 2.,
 - e) U slučaju neusvajanja izvještaja 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 perioda na koji je imenovan, novi Ombudsmen će se imenovati samo do kraja mandata na koji je bio imenovan prethodni Ombudsmen.

VIII SUKOB INTERESA

Član 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

Član 12. (Pokretanje postupka)

- (1) Postupak pred Ombudsmenom pokreće se obavještenjem, prigovorom, žalbom, zahtjevom (u daljem tekstu: Podnesak) korisnika usluge osiguranja ili po službenoj dužnosti (ex officio).
- (2) Podnesak iz stava (1) ovog člana sadrži:
 - a) Lično ime, ime jednog roditelja, adresu stanovanja, lično 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 organizacionog djela na koje se podnesak 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 podnesenim podneskom,
 - e) Datum podnošenja podneska, potpis korisnika usluge osiguranja, odnosno zakonskog zastupnika ili punomoćnika.
- (3) Uz podnesak iz stava (2) ovog člana korisnik usluge osiguranja će priložiti:
 - a) Fotokopiju ugovora zaključenog sa društvom koji je predmet spornog odnosa,
 - b) Fotokopiju drugih isprava i dokumenata u vezi sa 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.

Član 13. (Način podnošenja podneska)

- (1) Podnesak upućen Ombudsmenu podnosi se u pisanoj formi i dostavlja se poštom ili neposredno predajom putem protokola na adresu Agencije za nadzor. Uvjet pisane forme ispunjavaju i podnesci upućeni elektronskom poštom sa naznačenom adresom

podnosioca, s tim što odgovor Ombudsmena mora biti upućen poštom na adresu podnosioca 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.

Član 14.
(Nepotpuna dokumentacija)

- (1) Ako podnesak upućen Ombudsmenu ne sadrži podatke iz člana 12. stav (2) ovog Pravilnika ili ne sadrži priloge iz člana 12. stav (3) ovog Pravilnika, ili je sadržaj istih nepotpun i nerazumljiv, Ombudsmen će u roku od 15 dana od dana prijema podneska pozvati podnosioca 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 podnosilac podneska ne dostavi tražene podatke iz člana 13. ovog Pravilnika Ombudsmen će isti odbaciti zaključkom i smatrat će se kao da nije ni podnesen.

X PRINCIPI POSTUPKA

Član 15.
(Principi)

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

XI REGISTROVANJE I POSTUPANJE PO PODNESKU

Član 16.
(Registrovanje podneska)

- (1) Svaki zaprimljeni podnesak Ombudsmen registrira i pismeno potvrđuje njegov prijem, nezaovisno o tome da li je prihvatljiv ili neprihvatljiv u skladu sa ovim Pravilnikom.
- (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.

Član 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.

Član 18.
(Odbacivanje podneska)

Ombudsmen će odbaciti podnesak:

- a) Ukoliko po predmetnom sporu nije vođen postupak sa društvom,
- b) Koji je anonimn,
- c) Koji je podnesen od strane neovlaštenog lica,
- 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.

Član 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.

Član 20.
(Obustavljanje postupka)

Ombudsmen obustavlja postupak po podnesku ako utvrdi:

- a) Da podnosilac podneska bez opravdanog razloga ne učestvuje u postupku i pored urednog poziva, a njegovo učešće je neophodno za vođenje postupka,
- b) Ako podnosilac 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

Član 21.
(Razmatranje podneska)

- (1) Ukoliko je podnesak uzet u razmatranje, Ombudsmen o tome obavještava podnosioca 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 osnov na kojem je zasnovao svoje postupanje u konkretnom predmetu.
- (3) Ombudsmen može u toku trajanja postupka da zahtjeva 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.

Član 22.

(Saradnja sa drugim organima i organizacijama)

U svakoj fazi postupka, a prije donošenja odluke, Ombudsmen može da ostvaruje saradnju sa ovlaštenim vladinim organima i nevladinim organizacijama, kao i nadzornim i kontrolnim institucijama, da traži pomoć od bilo koje osobe, organa ili službe za koju smatra da može da pomogne ili pruži relevantne informacije ili dokumentaciju potrebnu za donošenje odluke.

Član 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

Član 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 stava (1) ovog člana ovlašten je da donese Opću preporuku koja se dostavlja društvima i podružnicama društava i objavljuje na službenoj stranici Agencije za nadzor.

XIV ODBIJANJE SARADNJE

Član 25.

(Odbijanje saradnje)

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

XV POSREDOVANJE RADI MIRNOG RJEŠAVANJA SPOROVA

Član 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.

Član 27.
(Postupak posredovanja)

- (1) U postupku posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa Ombudsmen primjenjuje pravila medijacije, u kojem slučaju može, po potrebi, angažovati druga ovlaštenica sa specijalističkim znanjima ili medijatore.
- (2) Sporazum o nagodbi, koji učesnici u mirnom rješavanju spornih odnosa postignu uz posredovanje Ombudsmena i sačine u pisanoj formi, ima snagu izvršne isprave.
- (3) Pored principa propisanih članom 15. ovog Pravilnika, Ombudsmen je dužan u postupku mirnog rješavanja spornih odnosa primjenjivati princip dobrovoljnosti i transparentnosti.

XVI FINANSIRANJE OMBUDSMENA

Član 28.
(Finansiranje Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen se finansirau skladu sa Odlukom o naknadama Agencije za nadzor.
- (2) Finansijski plan Ombudsmena je sastavni dio finansijskog plana Agencije za nadzor.

XVII IZVJEŠTAJ

Član 29.
(Izveštaj)

Ombudsmen podnosi Stručnom savjetu Agencije za nadzor godišnji izvještaj o radu koje je sastavni dio izvještaja o radu Agencije za nadzor.

XVIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 30.
(Prestanak važenja propisa)

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje da važi 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. 03. 2016. godine.

Član 31.
(Stupanje na snagu)

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

PREDSJEDNIK
STRUČNOG SAVJETA

mr.sci. Edita Kalajdžić

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