NN 144/2021 (27.12.2021.), Pravilnik o izvještavanju Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje

HRVATSKA AGENCIJA ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA

2477

Na temelju članka 201. stavka 6. u vezi članka 201. stavka 1. točke 10. Zakona o osiguranju (»Narodne novine« 30/15, 112/18, 63/20, 133/20) i članka 15. točke 7. Zakona o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (»Narodne novine« 140/05, 12/12) Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 22. prosinca 2021. donijela je

PRAVILNIK

O IZVJEŠTAVANJU HRVATSKE AGENCIJE ZA NADZOR FINANCIJSKIH USLUGA O PRITUŽBAMA I PRIGOVORIMA ZAINTERESIRANIH OSOBA UPUĆENIM DRUŠTVIMA ZA OSIGURANJE

Članak 1.

Ovim Pravilnikom propisuje se sadržaj izvješća te način i rokovi izvještavanja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: Agencija) o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba upućenim društvima za osiguranje (dalje u tekstu: Društvo).

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

1. *zainteresirane osobe* su osobe kako su definirane odredbom članka 375. Zakona o osiguranju (dalje u tekstu: Zakon)

2. *pritužba i prigovor* odnose se na izjavu nezadovoljstva upućenu Društvu od strane osobe povezane s ugovorom o osiguranju ili uslugom osiguranja, odnosno zainteresiranih osoba kako su definirane člankom 375. Zakona, uključujući izvršenje obveze iz ugovora o osiguranju ili izvanugovornu obavezu. Pritužba i prigovor podrazumijevaju i obraćanja zainteresiranih osoba koja se odnose na osnovanost i visinu odštetnog zahtjeva.

Članak 3.

Odredbe ovog Pravilnika primjenjuju se na i na podružnice društava za osiguranje iz druge države članice Europske unije/Europskog gospodarskog prostora ili iz treće države, a koja je osnovana na području Republike Hrvatske.

Članak 4.

(1) Društvo je Agenciji dužno dostaviti izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba dva puta godišnje i to za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od siječnja do lipnja najkasnije do kraja rujna tekuće godine, a za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od srpnja do prosinca, do kraja ožujka sljedeće godine za prethodnu godinu.

(2) Iznimno od odredbe stavka 1. ovog članka, Društvo je izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba za razdoblje od siječnja do prosinca 2021. godine dužno dostaviti u jedinstvenom izvještaju za cjelogodišnje razdoblje do kraja ožujka 2022. godine.

(3) Oblik i sadržaj izvještaja iz stavka 1. ovog članka određen je u obrascu u prilogu I »Izvještaj o pritužbama i prigovorima zainteresiranih osoba«, koji je sastavni dio ovog Pravilnika.

(4) Društvo je izvještaj iz stavka 1. ovog članka dužno dostaviti na način i u skladu s Tehničkom uputom za prijavu i rad sa sučeljem sustava za dostavu podataka u elektroničkom obliku.

(5) Smatra se da je Društvo dostavilo izvještaj iz stavka 1. ovog članka u trenutku kad je dokumentacija zabilježena na poslužitelju za slanje takve dokumentacije.

(6) U opravdanim slučajevima tehničke nemogućnosti dostave ili dostave koja nije izvršena (npr. kvar na sustavu, nemogućnost čitanja zaprimljene dokumentacije i sl.) na način propisan stavkom 4. ovog članka, Društvo je dužno dostaviti izvještaj u pisanom obliku, neposredno ili poštom u svrhu pravodobnog izvještavanja. Društvo je dužno dostaviti