

1920.

Na osnovu člana 177 stav 1 tačka 7, člana 185 stav 1 tačka 2 Zakona o osiguranju ("Sl. list RCG", br. 78/06,19/07 i "Sl. list CG", br. 53/09, 73/10, 40/11, 45/12, 06/13, 55/16, 146/21) i člana 15 stav 1 tačka 17 Statuta Agencije za nadzor osiguranja ("Sl. list CG", broj 35/23), Savjet Agencije za nadzor osiguranja na 398. sjednici od 28.12.2023. godine donio je

PRAVILNIK

O POSTUPANJU PO PRIGOVORIMA OSIGURANIKA I DRUGIH LICA

("Službeni list Crne Gore", br. 120/23 od 29.12.2023)

Predmet

Član 1

Ovim pravilnikom utvrđuje se postupak razmatranja po prigovorima koji se podnose Agenciji za nadzor osiguranja (u daljem tekstu: Agencija) na rad društva za osiguranje, društva za reosiguranje, Nacionalnog biroa osiguravača Crne Gore, dijela društva za osiguranje - filijala, društva za posredovanje u osiguranju, društva za zastupanje u osiguranju, preduzetnika - zastupnika, banke koja obavlja poslove zastupanja u osiguranju i agencije za pružanje drugih usluga u osiguranju, kojima je Agencija odgovarajuću dozvolu, odnosno saglasnost (u daljem tekstu: subjekti nadzora).

Postupak razmatranja prigovora pred Agencijom nije obavezan postupak prije pokretanja postupka pred Centrom za alternativno rješavanje sporova ili nadležnim sudom.

Aktivna legitimacija

Član 2

Podnosilac prigovora iz člana 1 ovog pravilnika može da bude fizičko ili pravno lice.

Podnosilac prigovora može da preduzima radnje u postupku rješavanja prigovora lično ili preko punomoćnika.

Podnosilac prigovora kojeg zastupa punomoćnik mora podnijeti punomoćje ovjereno od strane notara, odnosno nadležnog organa.

Agencija neće razmatrati anonimne prigovore.

Član 3

Prigovorom u smislu ovog pravilnika smatra se pisano obraćanje Agenciji u cilju zaštite i ostvarivanja prava u postupku zaključivanja ugovora o osiguranju ili izvršavanja zaključenog ugovora o osiguranju, na način propisan članom 5 ovog pravilnika.

Prigovori i druga dokumentacija koja se upućuje Agenciji u vezi sa prigovorima, dostavlja se na jeziku koji je u službenoj upotrebi u Crnoj Gori.

Podnosilac prigovora može podnijeti prigovor ako:

- je već iskoristio pravo na prigovor pred subjektom nadzora i nije bio zadovoljan odgovorom ili
- subjekt nadzora po njegovom podnesku nije odlučio u zakonskom roku.

Izuzetno od stava 3 ovog člana, ako iz prigovora utvrdi da podnosilac prigovora nije podnosio prigovor drugostepenoj komisiji subjekta nadzora, Agencija će, u roku od osam dana od dana prijema prigovora, prigovor proslijediti subjektu nadzora na dalje postupanje u skladu sa internim procedurama subjekta nadzora. Po prijemu odluke subjekta nadzora, Agencija sprovodi dalji postupak u skladu sa čl. 6 do 10 ovog pravilnika.

Prigovor se može podnijeti ako od dana dobijanja posljednje odluke subjekta nadzora, na koju se podnosilac prigovora žali, nije prošlo više od godinu dana.

Način podnošenja prigovora

Član 4

Prigovor se dostavlja u pisanoj formi, na pisarnicu Agencije, poštom, ili u elektronskoj formi, na zvaničnu e-mail adresu Agencije.

Sadržina prigovora

Član 5

Prigovor koji se podnosi mora da sadrži sljedeće:

1. Ime i prezime, adresa i kontakt telefon - za fizičko lice, odnosno naziv, sjedište podnosioca prigovora i kontakt telefon - za pravno lice;
2. Predmet prigovora, sa detaljnim opisom razloga iz kog se prigovor odnosi i preciznim navođenjem zahtjeva prema subjektu nadzora;
3. Naziv i sjedište subjekta nadzora na čiji rad se prigovor odnosi;
4. Spisak dokumentacije koja se podnosi uz prigovor, i to:
 - Kopija ponude/polise osiguranja (ako je u posjedu podnosioca prigovora);
 - Kopija prethodnog pisanog obraćanja subjektu nadzora;
 - Odgovor subjekta nadzora po zahtjevu iz prethodne alineje;
 - Dokumentacija koja potvrđuje navode iz prigovora, potrebna za razmatranje prigovora, pogotovu ako postoji dokumentacija ili isprave koji do tada nijesu dostavljeni subjektu nadzora.

Dokumenta iz stava 1 tačka 4 ovog člana podnose se u kopiji.

Ako se prigovor podnosi u elektronskoj formi, podnosilac prigovora dužan je da dokumentaciju iz stava 1 ovog člana pošalje skeniranu u prilogu prigovora.

Po prijemu prigovora u elektronskoj formi, podnosilac se elektronskim putem obavještava da je prigovor primljen.

Ako prigovor ne sadrži podatke i priloge iz stava 1 ovog člana, Agencija za nadzor osiguranja će ostaviti podnosiocu prigovora rok od osam dana da prigovor uredi.

Ako podnosilac prigovora ne uredi prigovor u roku iz stava 5 ovog člana, prigovor se neće razmatrati, o čemu se podnosilac prigovora obavještava na isti način na koji je prigovor podnesen.

Postupanje po prijemu urednog prigovora

Član 6

Komunikacija po urednom prigovoru odvija se u pisanoj formi.

Po prijemu urednog prigovora u smislu ovog pravilnika, Agencija dostavlja subjektu nadzora primjerak prigovora, sa zahtjevom da se izjasni o navodima sadržanim u prigovoru, u roku od osam dana od dana prijema dopisa Agencije.

Da bi ocijenila osnovanost prigovora, Agencija će od subjekta nadzora pribaviti kopije spisa predmeta u vezi sa kojim je podniet prigovor, kao i drugu dokumentaciju i podatke potrebne za razmatranje prigovora.

Agencija može, po potrebi, telefonskim putem od podnosioca prigovora ili subjekta nadzora pribaviti dodatne informacije, potrebne za razmatranje prigovora.

Agencija prigovore razmatra sa aspekta poštovanja uslova osiguranja, važeće regulative i opštih akata (pravilnika) u primjeni kod subjekta nadzora na čije poslovanje se prigovor odnosi.

Agencija nije nadležna za ocjenu valjanosti dostavljenih nalaza i mišljenja ljekara cenzora i vještaka druge struke.

U vezi sa prigovorom na procijenjenu visinu naknade štete, Agencija može predložiti i vještačenje, odnosno davanje nalaza i mišljenja od strane ovlašćenih lica (ljekari i vještaci druge struke), ako se podnosilac prigovora sa tim saglasi. Troškovi angažovanja vještaka utvrđuju se u skladu sa uslovima osiguranja ili se sporazumno dijele među strankama, u zavisnosti od slučaja.

Agencija može podnosiocu prigovora predložiti preduzimanje odgovarajućih radnji u cilju ostvarivanja njegovih prava i interesa.

Ako u postupku po prigovoru ocijeni da subjekt nadzora, radi ostvarivanja prava i interesa podnosioca prigovora, treba da preduzme odgovarajuće mjere, Agencija će predložiti mjere za rješavanje, odnosno način rješavanja prigovora.

Agencija može, u cilju rješavanja prigovora, podnosiocu prigovora predložiti održavanje sastanka u prostorijama Agencije, sa predstavnikom subjekta nadzora na čiji rad se prigovor odnosi.

Obustava postupanja po prigovoru

Član 7

Agencija će obavijestiti podnosioca prigovora da se postupak po prigovoru obustavlja, ako je prije podnošenja prigovora ili u toku postupka razmatranja prigovora u vezi sa istim predmetom:

- pokrenut postupak pred Centrom za alternativno rješavanje sporova ili nadležnim sudom,
- zaključen sporazum o poravnanju sa subjektom nadzora na čiji rad se prigovor odnosi.

U slučaju iz stava 1 tačka 1 ovog člana, Agencija će shodno svojim nadležnostima, ispitati da li je subjekt nadzora u predmetu primijenio propisane interne procedure odnosno postupio shodno drugim obavezama utvrđenim propisima kojima se uređuje djelatnost osiguranja.

Odustanak podnosioca prigovora od daljeg postupanja po prigovoru

Član 8

Ako prije donošenja konačnog odgovora podnosilac prigovora pisano obavijesti Agenciju da odustaje od daljeg postupka, obavještenje se prilaže u spise predmeta i prigovor se smatra okončanim.

Konačni odgovor po prigovoru

Član 9

Prije dostavljanja konačnog odgovora, Agencija će podnosioca prigovora obavijestiti pisanim putem o rezultatima postupka razmatranja prigovora i ostaviti rok od pet dana od dana prijema dopisa podnosiocu da se o istom izjasni, ili da ukaže na nove informacije ili druge dokaze kojima se potvrđuju navodi iz prigovora, a koji prethodno nijesu bili u posjedu Agencije ili subjekta nadzora na čiji rad se prigovor odnosi.

Konačni odgovor u vezi sa podnijetim prigovorom, Agencija će dostaviti podnosiocu prigovora u roku od 30 dana od dana prikupljanja svih relevantnih činjenica potrebnih za razmatranje prigovora.

Konačni odgovor iz stava 2 ovog člana sadrži opis činjeničnog stanja konstatovanog na osnovu prikupljene dokumentacije i informacija, radnje preduzete u postupku razmatranja prigovora, predlog podnosiocu prigovora za preduzimanje daljih radnji u cilju ostvarenja njegovih prava i interesa, uz pouku da ta prava i interese može ostvariti u postupku pred Centrom za alternativno rješavanje sporova ili nadležnim sudom.

Ako po prijemu konačnog odgovora podnosilac prigovora dođe u posjed novih informacija ili drugih dokaza koji su od značaja za rješavanje njegovog prigovora, potrebno je da o tome obavijesti subjekt nadzora na čiji rad se prigovor odnosi.

Način dostavljanja odgovora

Član 10

Konačni odgovor i svi dopisi koji prethode konačnom odgovoru dostavljaju se poštom, preporučenom pošiljkom, putem e-mail-a, a mogu se dostavljati preko službenog lica Agencije.

Član 11

Svi podaci i dokumenta koji su u posjedu Agencije na osnovu prigovora smatraju se poslovnom tajnom.

Podaci o ličnosti čuvaju se i obrađuju u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita podataka o ličnosti.

Prelazne i završne odredbe

Član 12

Prigovori primljeni prije stupanja na snagu ovog pravilnika okončaće se po propisima važećim do stupanja na snagu ovog pravilnika.

Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje da važi Pravilnik o postupku odlučivanja po prigovorima osiguranika i drugih lica ("Sl. list CG" br. 66/20,46/21).

Član 13

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom listu Crne Gore".

Broj: OM 117/3-23

Datum: 28.12.2023. godine

Agencija za nadzor osiguranja

Predsjednik Savjeta,

Marko Ivanović, s.r.