

На основу члана 25. став 2. Закона о друштвима за осигурање („Службени гласник Републике Српске“, број: 17/05, 1/06, 64/06, 74/10 и 47/17) и члана 18. став 1. тачка 12. Статута Агенције за осигурање Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“, број: 2/15 и 76/16), Управни одбор Агенције за осигурање Републике Српске, на сједници од 28. децембра 2018. године, донио је:

## **П Р А В И Л Н И К О ОМБУДСМАНУ У ОСИГУРАЊУ У РЕПУБЛИЦИ СРПСКОЈ**

### **I - ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

(1) Овим правилником регулише се статус и правила поступка Омбудсмана у осигурању Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман).

(2) Омбудсман је успостављен при Агенцији за осигурање Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) да омогући вансудско разрјешење спорова и несугласица из и повезаних са уговором о осигурању, који настају између друштва за осигурање/Заштитног фонда Републике Српске, са једне, и уговарача осигурања, осигураника, корисника осигурања и трећег оштећеног лица, са друге стране.

(3) У поступку по приговорима осигураника, корисника осигурања и трећих оштећених лица Омбудсман разматра усаглашеност поступања друштава за осигурање са стандардима и добрим праксама у осигурању и Кодексом пословне етике друштава за осигурање (у даљем тексту: Кодекс) и посредује између страна у спору у циљу постизања споразума о вансудском поравнању.

(4) У свом раду Омбудсман је независан од Агенције и у поступцима које води не дјелује као заступник Агенције.

(5) Акте Омбудсмана потписује Омбудсман и овјерава штампилем правоугаоног облика, величине 36x12 цм, на којем ћириличним писмом пише Омбудсман у осигурању у Републици Српској.

(6) Техничке и материјалне услове за рад Омбудсмана обезбјеђује Агенција.

(7) Омбудсман се финансира у складу са Одлуком о накнади за финансирање рада Омбудсмана у осигурању коју доноси Управни одбор Агенције.

(8) Омбудсман Управном одбору Агенције подноси полугодишњи и годишњи извјештај о раду.

### **II - ИЗБОР ОМБУДСМАНА И ПРЕСТАНАК ФУНКЦИЈЕ ОМБУДСМАНА**

#### **Члан 2.**

(1) Управни одбор Агенције врши избор Омбудсмана из реда лица, квалификованих правника са значајним искуством у струци и праву осигурања, која поред захтјева стручности, личног и професионалног интегритета, угледа и морала, треба да испуњавају и сљедеће услове:

- а) да је држављанин РС/БиХ са пребивалиштем у Републици Српској,
- б) да има универзитетску диплому правног факултета и звање дипломирани правник са најмање 240 ЕЦТС бодова,
- в) да има најмање пет година искуства у струци и праву осигурања,
- г) да посједује знања о вансудским начинима рјешавања спорова и несугласица.

(2) За Омбудсмана не може бити бирано лице за вријеме док трају правне посљедице правоснажне осуде за кривична дјела: утаје, проневјере у служби, фалсификовање и употребу фалсификованих докумената, крађу јавне или приватне имовине, давање лажних изјава и давање или узимање мита.

(3) За Омбудсмана не може бити бирано лице које ради за удружење осигуравача или било којег од чланова удружења, заступнике или посреднике у осигурању.

(4) Омбудсман се бира на временски период од пет година.

### **Члан 3.**

(1) Изабраном Омбудсману престаје функција истеком периода од пет година на који је именован.

(2) Изабраном Омбудсману престаје функција прије истека периода од пет година испуњењем услова за обавезни одлазак у пензију (године живота и године стажа осигурања, кумулативно) и у случају трајног губитка радне способности.

(3) Изабраном Омбудсману може престати функција и прије истека периода од пет година ако се утврди да више не испуњава услове из члана 2. став 1, 2. и 3. овог правилника и на лични захтјев.

(4) Уколико благовремено не буде проведен поступак за избор Омбудсмана за наредни период, избрани Омбудсман наставља да обавља функцију и након истека периода на који је изабран.

## **III - ПРАВИЛА ПОСТУПКА**

### **3.1. Стране у поступку**

#### **Члан 4.**

(1) Стране у поступку код Омбудсмана су:

а) подобни подносилац приговора за разматрање и вођење вансудског поступка код Омбудсмана, и

б) друштво за осигурање, односно Заштитни фонд Републике Српске (у даљем тексту: друштво).

(2) Друштво за осигурање, у смислу овог правилника, је друштво за осигурање које послује у Републици Српској и уписано је у регистар који води Агенција.

#### **Члан 5.**

(1) Подобни подносилац приговора Омбудсману је физичко лице: уговарач осигурања, осигураник, корисник осигурања из уговора о осигурању и треће оштећено лице из основа осигурања од грађанске одговорности за штету (у даљем тексту: подобни подносилац), под условом:

а) да је, прије обраћања Омбудсману, у интерном поступку у друштву, користило право подношења приговора/жалбе на одлуку/понуду/одговор којим је ријешен захтјев за одштету или накнаду из осигурања,

б) да није прошло више од годину дана од догађаја или пријема одлуке/одговора друштва на уложени приговор/жалбу у друштву и

в) да се не води судски поступак о истом предмету спора, изузев ако је исти прекинут ради вансудског рјешавања спора код Омбудсмана.

(2) Приговор подобног подносиоца Омбудсману сматра се и захтјевом за посредовање ради постизања споразума о вансудском поравнању са друштвом.

## 3.2. Предмет поступка

### Члан 6.

(1) Омбудсман води вансудски поступак којем је циљ да се разријешу спор/несугласица настао из или поводом уговора о осигурању закљученог на територији Републике Српске, на начин да:

а) посредује између страна у спору у циљу постизања споразума о вансудском поравнању и/или,

б) доноси одлуке/препоруке.

(2) У вансудском поступку по приговору подобног подносиоца, Омбудсман не може да утиче на закључени уговор о осигурању, врсту и обиму осигуравајућег покрића, те висину накнаде из уговора, односно висину одштете из основа осигурања од одговорности.

(3) Омбудсман не поступа по приговорима/поднесцима/захтјевима: за пружање информација и савјета, за провођење надзора, за тумачењем законских и подзаконских прописа и сл., а посебно ако се односе на:

а) пословање друштава за осигурање и кршење прописа о осигурању,

б) питања за које је надлежан суд или други надлежни орган, организација или институција,

в) извршење правоснажне судске пресуде и

г) на односе уговарача осигурања, осигураника и корисника осигурања те трећих оштећених лица и њихових правних заступника,

д) као и по приговорима који се подnose од стране медија, друштвених заједница или осигуравача.

(4) Омбудсман не поступа по приговорима/притужбама/жалбама и сл. које му буду прослијеђене на поступање од било које стране која није подобни подносилац приговора у складу са овим правилником.

(5) Изузетно од одредбе става 4. овог члана, уколико приговор буде Омбудсману прослијеђен од стране других омбудсмана у осигурању, Омбудсман предузима мјере и радње које имају за циљ да се, у складу са овим правилником, поступак пред Омбудсманом покрене од стране подобног подносиоца.

## 3.3. Начела поступка

### Члан 7.

(1) Поступак код Омбудсмана подлијеже начелима: добровољности, приватности и повјерљивости, једнакости страна у поступку, непристрасности и неутралности, економичности и ефикасности поступка са минимумом формалности.

(2) Сви поступци пред Омбудсманом су повјерљиви, а информације, изјаве, приједлози и исход поступка код Омбудсмана, не смију се објављивати на начин који омогућује да стране у поступку буду препознате.

(3) Поступак пред Омбудсманом је бесплатан, а страна у спору сама сноси трошкове које има, укључујући трошкове превоза, одсуства са посла и сл.

(4) Поступак пред Омбудсманом води се на једном од језика који су у употреби у Републици Српској, а страна која не разумије језик обезбјеђује усмено преводјење на свој трошак.

(5) Одлуке, препоруке и споразуми постигнути у поступку код Омбудсмана, не могу се користити као докази у судском или другом поступку у вези са предметом спора.

### **Члан 8.**

Поступак код Омбудсмана не подлијеже формалним процесним правилима, а у случају посредовања између страна у спору, Омбудсман сходно примјењује начела медијацијског поступка.

### **Члан 9.**

(1) Комуникација између Омбудсмана у осигурању и страна у поступку, у правилу, врши се писменим путем.

(2) Омбудсман, ради ефикасности и економичности вођења поступка, може одлучити да се комуникација, у конкретном случају, врши на мање формалан начин (путем телефона, телефона, електронском поштом, односно непосредним разговором).

## **IV - ВОЂЕЊЕ ПОСТУПКА**

### **4.1. Покретање поступка**

#### **Члан 10.**

(1) Поступак се покреће искључиво подношењем приговора од стране подобног подносица, у складу са овим правилником.

(2) Приговор се подноси искључиво у писаном облику, на обрасцу чији облик и садржај одређује Омбудсман и који се и објављује на интернет страници Агенције, у рубрици Омбудсман.

(3) Приговор се доставља поштом, факсом или предаје непосредно на протоколу Агенције.

(4) Уз уредно попуњен и потписан приговор прилажу се:

а) уговор о осигурању (услови осигурања и полиса) из којег је произашао спор,

б) одлука друштва о ријешеном захтјеву за накнаду из осигурања,

в) приговор/жалба у интерном поступку у друштву на одлуку о ријешеном захтјеву за накнаду из осигурања/понуду одштете/ одговор на уложени захтјев и

г) одлука/одговор друштва за осигурање на уложени приговор/жалбу из интерног поступка.

(5) У случају спора насталог по захтјеву за накнаду штете из основа осигурања од грађанске одговорности за штету, уз приговор Омбудсману не прилажу се услови осигурања и полиса.

(6) Подносиоци приговора сами сnose одговорност за придржавање законских и уговорених рокова. Подношење приговора и покретање поступка код Омбудсмана у осигурању нема дејство које прекида застарјевање и нема утицаја на истицање законом утврђених рокова застарјелости.

#### **Члан 11.**

(1) По пријему приговора, Омбудсман утврђује:

а) да ли је образац приговора уредно попуњен и потписан,

б) да ли је подносилац приговора подобан у смислу одредбе члана 5. став 1. овог Правилника,

в) да ли се односи на друштво за осигурање у смислу одредби члана 4. овог правилника,

г) да ли је приложена документација довољна за разматрање и вођење поступка.

(2) Ако је Омбудсман, увидом у достављени приговор и расположиву документацију, утврдио да приговор не садржи све потребне податке и прилоге за вођење поступка,

Омбудсман може, у писменој или усменој комуникацији са подобним подносиоцем, затражити додатне податке или документацију.

(3) Омбудсман не прихвата приговор ако утврди:

а) да подносилац приговора није подобан у смислу одредбе члана 5. став 1. овог правилника и

б) да друштво за осигурање, на које се приговор односи, није друштво уписано у регистар који води Агенција.

(4) Одлуку о неприхватању приговора Омбудсман може донијети и у случају да подобни подносилац не уреди приговор достављањем додатних информација и документације, а на захтјев Омбудсмана.

## **4.2. Разматрање приговора**

### **Члан 12.**

(1) Омбудсман разматра приговор с обзиром на то што је, по његовом мишљењу, правично и разумно, узимајући у обзир све околности случаја.

(2) При разматрању приговора, Омбудсман узима у обзир одговарајући закон, стандарде и добре праксе у осигурању и Кодекс.

### **Члан 13.**

(1) Омбудсман може одлучити да изврши увид у захтјев подносиоца приговора код друштва за осигурање (предмет) у просторијама друштва.

(2) Ако, увидом у приговор и приложену документацију Омбудсман оцијени да му је за сагледавање околности случаја потребно и изјашњење друштва, просљеђује приговор том друштву, уз захтјев да се исто, у року који одреди Омбудсман, детаљно изјасни о наводима из приговора.

(3) Изјашњење друштва садржи најмање податке о:

а) врсти осигурања и правном основу,

б) начину утврђивања висине накнаде/одштете,

в) динамици рјешавања захтјева и комуникацији са подносиоцем захтјева за накнаду и

г) очитовање на приједлог подносиоца приговора о разрјешењу несугласице/спора.

(4) Уз изјашњење из става 3. овог члана, друштво за осигурање обавезно доставља копију полисе осигурања и услова осигурања по којима је полиса закључена, као и другу документацију коју затражи Омбудсман.

### **Члан 14.**

(1) Омбудсман, након разматрања приговора, у зависности од околности случаја, може донијети:

а) писану препоруку ако утврди да је друштво прекршило Кодекс, стандарде и добре праксе у осигурању, или

б) приједлог за посредовање друштву у случајевима када није утврђено кршење Кодекса, стандарда и добре праксе у осигурању а оцијени да постоји разумна могућност да се спор разријеша посредовањем Омбудсмана.

(2) Друштво има обавезу да обавијести Омбудсмана о отклањању неправилности на које се препорука Омбудсмана односи.

#### **Члан 15.**

На одлуке, препоруке и друге акте које доноси Омбудсман у складу са овим правилником, није допуштена жалба или улагање других правних лијекова.

#### **Члан 16.**

Омбудсман, у току разматрања приговора, може одлучити да обустави поступак ако утврди:

а) да подносилац приговора, без оправданог разлога, не учествује у поступку,

б) да је подносилац приговора одустао од приговора,

в) да је подносилац приговора поднио тужбу суду,

г) да су стране ријешиле спор у току разматрања приговора код Омбудсмана, а прије него што је поступак код Омбудсмана окончан.

### **4.3. Посредовање Омбудсмана**

#### **Члан 17.**

(1) Када у току разматрања приговора, Омбудсман оцијени да постоји разумна могућност да се спор разријешити посредовањем, предлаже друштву да прихвати посредовање.

(2) Након што друштво пристане на посредовање/медијацију, Омбудсман доноси одлуку о посредовању ради разрјешења спора.

(3) Одлука из става 2. овог члана, садржи:

а) изреку да се одређује посредовање страна у спору у циљу постизања вансудског поравнања и

б) вријеме и мјесто одржавања посредовања.

(4) Вријеме и мјесто одржавања посредовања Омбудсман одређује након договора са странама у спору.

#### **Члан 18.**

(1) Друштво, на састанку за посредовање код Омбудсмана заступа законски заступник или лице запослено у друштву.

(2) Подносилац приговора, на састанку за посредовање код Омбудсмана, заступа своје интересе лично или путем пуномоћника.

#### **Члан 19.**

(1) На састанку се, у правилу, не проводе докази, али стране у спору имају право на изјашњења и на представљање доказа за своје тврдње, међусобно преговарање и предлагање могућих споразума о поравнању уз учешће Омбудсмана.

(2) Ако оцијени да је потребно, Омбудсман може да води одвојене разговоре са сваком страном.

(3) Уколико постоје оправдани разлози и о томе стране постигну сагласност, посредовање се може прекинути и заказати наставак у року који не може бити дужи од 20 дана од дана прекида.

(4) Свака страна у спору се у току посредовања може изјаснити да одустаје од започетог посредовања.

## **Члан 20.**

- (1) Уколико су се стране споразумјеле, исте сачињавају писмени споразум о вансудском поравнању који садржи све чињенице о којима је постигнута узајамна сагласност.
- (2) Уколико то стране захтијевају Омбудсман помаже у формулисању споразума.
- (3) Споразум се сачињава у три примјерка која потписују стране у спору, а од којих свака страна и Омбудсман задржавају по један примјерак.
- (4) Споразум постигнут пред Омбудсманом обавезује стране потписнице.

## **V - УПИСНИК**

### **Члан 21.**

- (1) По пријему приговора или другог поднеска, Омбудсман формира предмет и заводи га у интерни електронски Уписник предмета Омбудсмана (у даљем тексту: Уписник).
- (2) Уписник садржи податке о:
  - а) подносиоцу приговора,
  - б) подносиоцу другог поднеска,
  - в) друштву на које се приговор односи,
  - г) разлозима приговора и
  - д) исходу поступка.
- (3) Подаци о разлозима приговора разврставају се према врсти осигурања.
- (4) Подаци о актима из поступка:
  - а) препоруку друштву у случају кршења Кодекса, стандарда и добре праксе у осигурању,
  - б) одлуку о посредовању,
  - в) споразум о поравнању,
  - г) одлуку о неприхватању приговора или другог поднеска,
  - д) одлуку о обустављању поступка.
- (5) Лични подаци доступни Омбудсману у поступку који води, подлијежу заштити у складу са важећим прописима.

## **VI - ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

### **Члан 22.**

- (1) Лице које је изабрано и врши функцију Омбудсмана у осигурању у Републици Српској, на дан ступања на снагу овог правилника, наставља са обављањем дужности до истека периода, у складу са Одлуком о именовању Омбудсмана у осигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 111/17), или до испуњења услова за обавезни одлазак у пензију (године живота и године стажа осигурања, кумулативно).
- (2) Ступањем на снагу овог правилника престају да важе:
  - а) Правила поступка Омбудсмана у осигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 10/09) и
  - б) Правилник о заштити потрошача услуга осигурања и Омбудсману у осигурању („Службени гласник Републике Српске“, број: 65/13 и 87/15).

**Члан 23.**

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Српске“.

Број: УО-31/18  
28. децембра 2018. године  
Бања Лука

Предсједник  
Управног одбора,  
Горан Рачић