

Na osnovu člana 25. stav 2. Zakona o društvima za osiguranje („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 17/05, 1/06, 64/06, 74/10 i 47/17) i člana 18. stav 1. tačka 12. Statuta Agencije za osiguranje Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 2/15 i 76/16), Upravni odbor Agencije za osiguranje Republike Srpske, na sjednici od 28. decembra 2018. godine, donio je:

## **P R A V I L N I K** **O OMBUDSMANU U OSIGURANJU U REPUBLICI SRPSKOJ**

### **I - OPŠTE ODREDBE**

#### **Član 1.**

(1)Ovim pravilnikom reguliše se status i pravila postupka Ombudsmana u osiguranju Republike Srpske (u daljem tekstu: Ombudsman).

(2)Ombudsman je uspostavljen pri Agenciji za osiguranje Republike Srpske (u daljem tekstu: Agencija) da omogući vansudsko razrješenje sporova i nesuglasica iz i povezanih sa ugovorom o osiguranju, koji nastaju između društva za osiguranje/Zaštitnog fonda Republike Srpske, sa jedne, i ugovarača osiguranja, osiguranika, korisnika osiguranja i trećeg oštećenog lica, sa druge strane.

(3)U postupku po prigovorima osiguranika, korisnika osiguranja i trećih oštećenih lica Ombudsman razmatra usaglašenost postupanja društava za osiguranje sa standardima i dobrim praksama u osiguranju i Kodeksom poslovne etike društava za osiguranje (u daljem tekstu: Kodeks) i posreduje između strana u sporu u cilju postizanja sporazuma o vansudskom poravnanju.

(4)U svom radu Ombudsman je nezavisan od Agencije i u postupcima koje vodi ne djeluje kao zastupnik Agencije.

(5)Akte Ombudsmana potpisuje Ombudsman i ovjerava štambiljem pravougaonog oblika, veličine 36x12 cm, na kojem ćiriličnim pismom piše Ombudsman u osiguranju u Republici Srpskoj.

(6)Tehničke i materijalne uslove za rad Ombudsmana obezbjeđuje Agencija.

(7)Ombudsman se finansira u skladu sa Odlukom o naknadi za finansiranje rada Ombudsmana u osiguranju koju donosi Upravni odbor Agencije.

(8)Ombudsman Upravnom odboru Agencije podnosi polugodišnji i godišnji izvještaj o radu.

### **II - IZBOR OMBUDSMANA I PRESTANAK FUNKCIJE OMBUDSMANA**

#### **Član 2.**

(1)Upravni odbor Agencije vrši izbor Ombudsmana iz reda lica, kvalifikovanih pravnika sa značajnim iskustvom u struci i pravu osiguranja, koja pored zahtjeva stručnosti, ličnog i profesionalnog integriteta, ugleda i morala, treba da ispunjavaju i sljedeće uslove:

- a)da je državljanin RS/BiH sa prebivalištem u Republici Srpskoj,
- b)da ima univerzitetsku diplomu pravnog fakulteta i zvanje diplomirani pravnik sa najmanje 240 ECTS bodova,
- v)da ima najmanje pet godina iskustva u struci i pravu osiguranja,
- g) da posjeduje znanja o vansudskim načinima rješavanja sporova i nesuglasica.

(2) Za Ombudsmana ne može biti birano lice za vrijeme dok traju pravne posljedice pravosnažne osude za krivična djela: utaje, pronevjere u službi, falsifikovanje i upotrebu falsifikovanih dokumenata, krađu javne ili privatne imovine, davanje lažnih izjava i davanje ili uzimanje mita.

(3) Za Ombudsmana ne može biti birano lice koje radi za udruženje osiguravača ili bilo kojeg od članova udruženja, zastupnike ili posrednike u osiguranju.

(4) Ombudsman se bira na vremenski period od pet godina.

### **Član 3.**

(1) Izabranom Ombudsmanu prestaje funkcija istekom perioda od pet godina na koji je imenovan.

(2) Izabranom Ombudsmanu prestaje funkcija prije isteka perioda od pet godina ispunjenjem uslova za obavezni odlazak u penziju (godine života i godine staža osiguranja, kumulativno) i u slučaju trajnog gubitka radne sposobnosti.

(3) Izabranom Ombudsmanu može prestati funkcija i prije isteka perioda od pet godina ako se utvrdi da više ne ispunjava uslove iz člana 2. stav 1, 2. i 3. ovog pravilnika i na lični zahtjev.

(4) Ukoliko blagovremeno ne bude proveden postupak za izbor Ombudsmana za naredni period, izabrani Ombudsman nastavlja da obavlja funkciju i nakon isteka perioda na koji je izabran.

## **III - PRAVILA POSTUPKA**

### **3.1. Strane u postupku**

#### **Član 4.**

(1) Strane u postupku kod Ombudsmana su:

a) podobni podnosilac prigovora za razmatranje i vođenje vansudskog postupka kod Ombudsmana, i

b) društvo za osiguranje, odnosno Zaštitni fond Republike Srpske (u daljem tekstu: društvo).

(2) Društvo za osiguranje, u smislu ovog pravilnika, je društvo za osiguranje koje posluje u Republici Srpskoj i upisano je u registar koji vodi Agencija.

#### **Član 5.**

(1) Podobni podnosilac prigovora Ombudsmanu je fizičko lice: ugovarač osiguranja, osiguranik, korisnik osiguranja iz ugovora o osiguranju i treće oštećeno lice iz osnova osiguranja od građanske odgovornosti za štetu (u daljem tekstu: podobni podnosilac), pod uslovom:

a) da je, prije obraćanja Ombudsmanu, u internom postupku u društvu, koristilo pravo podnošenja prigovora/žalbe na odluku/ponudu/odgovor kojim je riješen zahtjev za odštetu ili naknadu iz osiguranja,

b) da nije prošlo više od godinu dana od događaja ili prijema odluke/odgovora društva na uloženi prigovor/žalbu u društvu i

v) da se ne vodi sudski postupak o istom predmetu spora, izuzev ako je isti prekinut radi vansudskog rješavanja spora kod Ombudsmana.

(2) Prigovor podobnog podnosioca Ombudsmanu smatra se i zahtjevom za posredovanje radi postizanja sporazuma o vansudskom poravnanju sa društvom.

### **3.2. Predmet postupka**

#### **Član 6.**

(1) Ombudsman vodi vansudski postupak kojem je cilj da se razriješi spor/nesuglasica nastao iz ili povodom ugovora o osiguranju zaključenog na teritoriji Republike Srpske, na način da:

a) posreduje između strana u sporu u cilju postizanja sporazuma o vansudskom poravnanju i/ili,

b) donosi odluke/preporuke.

(2) U vansudskom postupku po prigovoru podobnog podnosioca, Ombudsman ne može da utiče na zaključeni ugovor o osiguranju, vrstu i obimu osiguravajućeg pokrivača, te visinu naknade iz ugovora, odnosno visinu odštete iz osnova osiguranja od odgovornosti.

(3) Ombudsman ne postupa po prigovorima/podnescima/zahtjevima: za pružanje informacija i savjeta, za provođenje nadzora, za tumačenjem zakonskih i podzakonskih propisa i sl., a posebno ako se odnose na:

a) poslovanje društava za osiguranje i kršenje propisa o osiguranju,

b) pitanja za koje je nadležan sud ili drugi nadležni organ, organizacija ili institucija,

v) izvršenje pravosnažne sudske presude i

g) na odnose ugovarača osiguranja, osiguranika i korisnika osiguranja te trećih oštećenih lica i njihovih pravnih zastupnika,

d) kao i po prigovorima koji se podnose od strane medija, društvenih zajednica ili osiguravača.

(4) Ombudsman ne postupa po prigovorima/pritužbama/žalbama i sl. koje mu budu proslijeđene na postupanje od bilo koje strane koja nije podobni podnosilac prigovora u skladu sa ovim pravilnikom.

(5) Izuzetno od odredbe stava 4. ovog člana, ukoliko prigovor bude Ombudsmanu proslijeđen od strane drugih ombudsmana u osiguranju, Ombudsman preduzima mjere i radnje koje imaju za cilj da se, u skladu sa ovim pravilnikom, postupak pred Ombudsmanom pokrene od strane podobnog podnosioca.

### **3.3. Načela postupka**

#### **Član 7.**

(1) Postupak kod Ombudsmana podliježe načelima: dobrovoljnosti, privatnosti i povjerljivosti, jednakosti strana u postupku, nepristrasnosti i neutralnosti, ekonomičnosti i efikasnosti postupka sa minimumom formalnosti.

(2) Svi postupci pred Ombudsmanom su povjerljivi, a informacije, izjave, prijedlozi i ishod postupka kod Ombudsmana, ne smiju se objavljivati na način koji omogućuje da strane u postupku budu prepoznate.

(3) Postupak pred Ombudsmanom je besplatan, a strana u sporu sama snosi troškove koje ima, uključujući troškove prevoza, odsustva sa posla i sl.

(4) Postupak pred Ombudsmanom vodi se na jednom od jezika koji su u upotrebi u Republici Srpskoj, a strana koja ne razumije jezik obezbjeđuje usmeno prevođenje na svoj trošak.

(5) Odluke, preporuke i sporazumi postignuti u postupku kod Ombudsmana, ne mogu se koristiti kao dokazi u sudskom ili drugom postupku u vezi sa predmetom spora.

### **Član 8.**

Postupak kod Ombudsmana ne podliježe formalnim procesnim pravilima, a u slučaju posredovanja između strana u sporu, Ombudsman shodno primjenjuje načela medijacijskog postupka.

### **Član 9.**

(1) Komunikacija između Ombudsmana u osiguranju i strana u postupku, u pravilu, vrši se pismenim putem.

(2) Ombudsman, radi efikasnosti i ekonomičnosti vođenja postupka, može odlučiti da se komunikacija, u konkretnom slučaju, vrši na manje formalan način (putem telefona, telefaksa, elektronskom poštom, odnosno neposrednim razgovorom).

## **IV - VOĐENJE POSTUPKA**

### **4.1. Pokretanje postupka**

### **Član 10.**

(1) Postupak se pokreće isključivo podnošenjem prigovora od strane podobnog podnosioca, u skladu sa ovim pravilnikom.

(2) Prigovor se podnosi isključivo u pisanom obliku, na obrascu čiji oblik i sadržaj određuje Ombudsman i koji se i objavljuje na internet stranici Agencije, u rubrici Ombudsman.

(3) Prigovor se dostavlja poštom, faksom ili predaje neposredno na protokolu Agencije.

(4) Uz uredno popunjen i potpisan prigovor prilažu se:

a) ugovor o osiguranju (uslovi osiguranja i polisa) iz kojeg je proizašao spor,

b) odluka društva o riješenom zahtjevu za naknadu iz osiguranja,

v) prigovor/žalba u internom postupku u društvu na odluku o riješenom zahtjevu za naknadu iz osiguranja/ponudu odštete/ odgovor na uloženi zahtjev i

g) odluka/odgovor društva za osiguranje na uloženi prigovor/žalbu iz internog postupka.

(5) U slučaju spora nastalog po zahtjevu za naknadu štete iz osnova osiguranja od građanske odgovornosti za štetu, uz prigovor Ombudsmanu ne prilažu se uslovi osiguranja i polisa.

(6) Podnosioci prigovora sami snose odgovornost za pridržavanje zakonskih i ugovorenih rokova. Podnošenje prigovora i pokretanje postupka kod Ombudsmana u osiguranju nema dejstvo koje prekida zastarjevanje i nema uticaja na isticanje zakonom utvrđenih rokova zastarjelosti.

### **Član 11.**

(1) Po prijemu prigovora, Ombudsman utvrđuje:

a) da li je obrazac prigovora uredno popunjen i potpisan,

b) da li je podnositelj prigovora dobar u smislu odredbe člana 5. stav 1. ovog Pravilnika,

v) da li se odnosi na društvo za osiguranje u smislu odredbi člana 4. ovog pravilnika,

g) da li je priložena dokumentacija dovoljna za razmatranje i vođenje postupka.

(2) Ako je Ombudsman, uvidom u dostavljeni prigovor i raspoloživu dokumentaciju, utvrdio da prigovor ne sadrži sve potrebne podatke i priloge za vođenje postupka, Ombudsman može, u pismenoj ili usmenoj komunikaciji sa podobnim podnosiocem, zatražiti dodatne podatke ili dokumentaciju.

(3) Ombudsman ne prihvata prigovor ako utvrdi:

a) da podnositelj prigovora nije dobar u smislu odredbe člana 5. stav 1. ovog pravilnika i

b)da društvo za osiguranje, na koje se prigovor odnosi, nije društvo upisano u registar koji vodi Agencija.

(4)Odluku o neprihvatanju prigovora Ombudsman može donijeti i u slučaju da podobni podnositelj ne uredi prigovor dostavljanjem dodatnih informacija i dokumentacije, a na zahtjev Ombudsmana.

## **4.2. Razmatranje prigovora**

### **Član 12.**

(1)Ombudsman razmatra prigovor s obzirom na to što je, po njegovom mišljenju, pravično i razumno, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja.

(2)Pri razmatranju prigovora, Ombudsman uzima u obzir odgovarajući zakon, standarde i dobre prakse u osiguranju i Kodeks.

### **Član 13.**

(1)Ombudsman može odlučiti da izvrši uvid u zahtjev podnosioca prigovora kod društva za osiguranje (predmet) u prostorijama društva.

(2)Ako, uvidom u prigovor i priloženu dokumentaciju Ombudsman ocijeni da mu je za sagledavanje okolnosti slučaja potrebno i izjašnjenje društva, prosljeđuje prigovor tom društvu, uz zahtjev da se isto, u roku koji odredi Ombudsman, detaljno izjasni o navodima iz prigovora.

(3)Izjašnjenje društva sadrži najmanje podatke o:

a)vrsti osiguranja i pravnom osnovu,

b)načinu utvrđivanja visine naknade/odštete,

v)dinamici rješavanja zahtjeva i komunikaciji sa podnosiocem zahtjeva za naknadu i

g)očitovanje na prijedlog podnosioca prigovora o razrješenju nesuglasice/spora.

(4)Uz izjašnjenje iz stava 3. ovog člana, društvo za osiguranje obavezno dostavlja kopiju polise osiguranja i uslova osiguranja po kojima je polisa zaključena, kao i drugu dokumentaciju koju zatraži Ombudsman.

### **Član 14.**

(1)Ombudsman, nakon razmatranja prigovora, u zavisnosti od okolnosti slučaja, može donijeti:

a)pisanu preporuku ako utvrdi da je društvo prekršilo Kodeks, standarde i dobre prakse u osiguranju, ili

b)prijedlog za posredovanje društvu u slučajevima kada nije utvrđeno kršenje Kodeksa, standarda i dobre prakse u osiguranju a ocijeni da postoji razumna mogućnost da se spor razriješi posredovanjem Ombudsmana.

(2)Društvo ima obavezu da obavijesti Ombudsmana o otklanjanju nepravilnosti na koje se preporuka Ombudsmana odnosi.

### **Član 15.**

Na odluke, preporuke i druge akte koje donosi Ombudsman u skladu sa ovim pravilnikom, nije dopuštena žalba ili ulaganje drugih pravnih lijekova.

### **Član 16.**

Ombudsman, u toku razmatranja prigovora, može odlučiti da obustavi postupak ako utvrdi:

- a) da podnosilac prigovora, bez opravdanog razloga, ne učestvuje u postupku,
- b) da je podnosilac prigovora odustao od prigovora,
- v) da je podnosilac prigovora podnio tužbu sudu,
- g) da su strane riješile spor u toku razmatranja prigovora kod Ombudsmana, a prije nego što je postupak kod Ombudsmana okončan.

## **4.3. Posredovanje Ombudsmana**

### **Član 17.**

(1) Kada u toku razmatranja prigovora, Ombudsman ocijeni da postoji razumna mogućnost da se spor razriješi posredovanjem, predlaže društvu da prihvati posredovanje.

(2) Nakon što društvo pristane na posredovanje/medijaciju, Ombudsman donosi odluku o posredovanju radi razrješenja spora.

(3) Odluka iz stava 2. ovog člana, sadrži:

a) izreku da se određuje posredovanje strana u sporu u cilju postizanja vansudskog poravnanja i

b) vrijeme i mjesto održavanja posredovanja.

(4) Vrijeme i mjesto održavanja posredovanja Ombudsman određuje nakon dogovora sa stranama u sporu.

### **Član 18.**

(1) Društvo, na sastanku za posredovanje kod Ombudsmana zastupa zakonski zastupnik ili lice zaposleno u društvu.

(2) Podnosilac prigovora, na sastanku za posredovanje kod Ombudsmana, zastupa svoje interese lično ili putem punomoćnika.

### **Član 19.**

(1) Na sastanku se, u pravilu, ne provode dokazi, ali strane u sporu imaju pravo na izjašnjenja i na predstavljanje dokaza za svoje tvrdnje, međusobno pregovaranje i predlaganje mogućih sporazuma o poravnanju uz učešće Ombudsmana.

(2) Ako ocijeni da je potrebno, Ombudsman može da vodi odvojene razgovore sa svakom stranom.

(3) Ukoliko postoje opravdani razlozi i o tome strane postignu saglasnost, posredovanje se može prekinuti i zakazati nastavak u roku koji ne može biti duži od 20 dana od dana prekida.

(4) Svaka strana u sporu se u toku posredovanja može izjasniti da odustaje od započetog posredovanja.

## **Član 20.**

(1)Ukoliko su se strane sporazumjele, iste sačinjavaju pismeni sporazum o vansudskom poravnanju koji sadrži sve činjenice o kojima je postignuta uzajamna saglasnost.

(2)Ukoliko to strane zahtijevaju Ombudsman pomaže u formulisanju sporazuma.

(3)Sporazum se sačinjava u tri primjerka koja potpisuju strane u sporu, a od kojih svaka strana i Ombudsman zadržavaju po jedan primjerak.

(4)Sporazum postignut pred Ombudsmanom obavezuje strane potpisnice.

## **V - UPISNIK**

### **Član 21.**

(1)Po prijemu prigovora ili drugog podneska, Ombudsman formira predmet i zavodi ga u interni elektronski Upisnik predmeta Ombudsmana (u daljem tekstu: Upisnik).

(2)Upisnik sadrži podatke o:

- a)podnosiocu prigovora,
- b)podnosiocu drugog podneska,
- v)društvu na koje se prigovor odnosi,
- g)razlozima prigovora i
- d)ishodu postupka.

(3)Podaci o razlozima prigovora razvrstavaju se prema vrsti osiguranja.

(4)Podaci o aktima iz postupka:

- a)preporuku društvu u slučaju kršenja Kodeksa, standarda i dobre prakse u osiguranju,
- b)odluku o posredovanju,
- v)sporazum o poravnanju,
- g)odluku o neprihvatanju prigovora ili drugog podneska,
- d)odluku o obustavljanju postupka.

(5)Lični podaci dostupni Ombudsmanu u postupku koji vodi, podliježu zaštiti u skladu sa važećim propisima.

## **VI - PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Član 22.**

(1)Lice koje je izabrano i vrši funkciju Ombudsmana u osiguranju u Republici Srpskoj, na dan stupanja na snagu ovog pravilnika, nastavlja sa obavljanjem dužnosti do isteka perioda, u skladu sa Odlukom o imenovanju Ombudsmana u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 111/17), ili do ispunjenja uslova za obavezni odlazak u penziju (godine života i godine staža osiguranja, kumulativno).

(2)Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaju da važe:

- a)Pravila postupka Ombudsmana u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 10/09) i
- b)Pravilnik o zaštiti potrošača usluga osiguranja i Ombudsmanu u osiguranju („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 65/13 i 87/15).

**Član 23.**

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srpske“.

Broj: UO-31/18  
28. decembra 2018. godine  
Banja Luka

Predsjednik  
Upravnog odbora,  
Goran Račić