

 Mikrofin OSIGURANJE	Broj strana:	7
	Broj protokola:	MFO-116-156

PRAVILNIK O POSTUPANJU DRUŠTVA U VEZI SA PRITUŽBAMA

Banja Luka, mart 2016. godine

Autorsko pravo

Ovaj dokument je ekskluzivno pravo MIKROFIN OSIGURANJA a.d. BANJA LUKA i njegov se sadržaj ne smije saopštavati neovlaštenim osobama ili osobama van MIKROFIN OSIGURANJA a.d. BANJA LUKA, bez pismene saglasnosti.

2. Izdanje

SADRŽAJ:

1. Osnovne odredbe	3
2. Pritužba	3
3. Postupak odlučivanja po pritužbi	4
4. Registar pritužbi	5
5. Kontrola postupanja po pritužbama, preduzimanje mjera.....	6
6. Završne odredbe.....	6

1. OSNOVNE ODREDBE

Ovim Pravilnikom se uređuje postupanje Društva u vezi sa pritužbama osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika iz ugovora o osiguranju, odnosno postupak odlučivanja po pritužbama, pravila komunikacije sa podnosiocima pritužbi, vođenje registra pritužbi, kontrola postupanja po pritužbama, preduzimanje mjera i obavještanje Agencije za osiguranje Republike Srpske.

Odredbe ovog Pravilnika ne odnose se na pritužbe trećih lica iz ugovora o osiguranju od odgovornosti za motorna vozila i ostalih obaveznih osiguranja od odgovornosti.

Društvo je obavezno da obezbijedi pravo na informisanost i zaštitu prava:

1. osiguranika,
2. ugovarača osiguranja,
3. korisnika iz ugovora o osiguranju, a u skladu sa važećim propisima, pravilima struke i dobrim poslovnim običajima.

Društvo će u pisanoj informaciji, koju prije zaključivanja ugovora o osiguranju, daje licu iz stava 2. kao i na svojoj službenoj internet stranici, te na vidno istaknutom mjestu u svakom poslovnom objektu, navesti potpune i ažurne podatke o načinu i roku podnošenja pritužbi, broju faksa, odnosno adresi elektronske pošte za primanje pritužbi, obaveznom sadržaju pritužbe i roku dostavljanja odgovora na pritužbu.

2. PRITUŽBA

Pritužba je izjava nezadovoljstva upućena Društvu od strane lica iz odjeljka 1. *Osnovne odredbe*, koja se odnosi na pružanje usluga osiguranja.

Pritužba se podnosi zbog:

- postupanja Društva, odnosno lica koje za Društvo obavlja poslove zastupanja u osiguranju,
- odluke Društva u vezi sa ugovorom o osiguranju ili izvršenjem ugovora o osiguranju,
- postupanja Društva u vezi sa rješavanjem zahtjeva iz ugovora o osiguranju.

Pritužba se može izjaviti:

- usmeno na zapisnik u prostorijama Društva,
- pismeno, putem pošte, faksa ili elektronske pošte.

Rok za podnošenje pritužbe je godinu dana od dana kada je podnosilac pritužbe primio odluku na koju podnosi pritužbu, odnosno od dana kada je saznao za razlog pritužbe, s tim što se pritužba ne može podnijeti u prvih 15 dana od dana prijema odluke na koju se odnosi pritužba, odnosno dana kada je saznao za razloge pritužbe.

Pritužba sadrži:

1. ime, prezime i adresu podnosioca pritužbe ako je fizičko lice ili njegovog zakonskog zastupnika, odnosno firmu, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnosioca pritužbe, ako je pravno lice,
2. razloge pritužbe i zahtjeve podnosioca pritužbe,
3. dokaze kojima se potvrđuju navodi iz pritužbe kada ih je moguće priložiti, a može sadržavati i isprave koje nisu bile razmatrane u postupku u kojem je donesena odluka zbog koje se pritužba podnosi, kao i prijedloge za izvođenje dokaza,
4. datum podnošenja pritužbe i potpis podnosioca pritužbe odnosno lica koje ga zastupa,
5. punomoć za zastupanje, kada je pritužba podnesena po punomoćniku.

Ukoliko pritužba nije podnesena u skladu sa gore navedenim odredbama, Društvo će istu uzeti u obzir, evidentirati u registru pritužbi, te obavijestiti podnosioca pritužbe da istu uredi u skladu sa odredbama ovog pravilnika.

3. POSTUPAK ODLUČIVANJA PO PRITUŽBI

Društvo će u roku od 15 dana od prijema pritužbe donijeti pismenu odluku o podnesenoj pritužbi.

Postupak po pritužbi sprovodi se na sljedeći način:

- Po prijemu pritužbe na bilo koji od predviđenih načina dostavljanja, isti se protokoliše, te se dostavlja Stručnom saradniku za pravne poslove. Ukoliko je pritužba predata lično ili poštom na adresu neke od Poslovnih jedinica društva ista se odmah po prijemu proslijeđuje u centralu Društva putem faksa ili elektronske pošte, na dalje postupanje.
- Stručni saradnik za pravne poslove po prijemu pritužbe o istoj obavještava Direktora koji donosi Odluku kojom određuje komisiju koja će odlučivati po pritužbi. Komisija se određuje u svakom konkretnom slučaju, a članovi komisije ne mogu biti lica koja su učestvovala u donošenju odluke po kojoj je uložena pritužba. Ukoliko nije u sukobu interesa Stručni saradnik za pravne poslove je predsjednik komisije za odlučivanje o pritužbama klijenata, a ukoliko postoji sukob interesa Direktor odlukom određuje drugo lice za predsjedavanje komisijom.

- Nakon formiranja komisije pristupa se razmatranju pritužbe, od strane komisije, gdje se cijeni pravni osnov iste. Stručni saradnik za pravne poslove zadužen je za prikupljanje dokumentacije neophodne za donošenje odluke po pritužbi. Nakon kompletiranja dokumentacije, komisija vrši uvid u predmet na koji je uložena pritužba te donosi Odluku o osnovanosti iste, nakon čega se obavještava podnosilac pritužbe o konačnoj odluci komisije.

Odlukom o pritužbi Društvo:

- odbija pritužbu, kada se utvrdi da su razlozi navedeni u pritužbi neosnovani, odnosno da ne utiču na odluku Društva zbog koje je pritužba podnesena,
- odbacuje pritužbu, kada za njeno rješavanje nije nadležno Društvo, i podnosilac pritužbe se upućuje na nadležni organ, ako se on može utvrditi,
- djelimično uvažava pritužbu i u potrebnom dijelu mijenja odluku zbog koje je pritužba izjavljena, kada se utvrdi da je pritužba u određenom dijelu osnovana,
- uvažava pritužbu i mijenja odluku ili postupanje zbog koje je podnesena, kada se utvrdi da je pritužba osnovana u cijelosti.

Odluka Društva mora biti detaljno obrazložena, te upućen podnosilac pritužbe o pravu na:

- podnošenje tužbe nadležnom sudu,
- pravu na pokretanje postupka kod Ombudsmana u osiguranju radi vansudskog rješavanja spora, ukoliko je podnosilac pritužbe fizičko lice.

Izradu odluka i evidentiranje pritužbe u registar pritužbi u nadležnosti je Stručnog saradnika za pravne poslove.

4. REGISTAR PRITUŽBI

Registar pritužbi vodi se u elektronskoj formi i sadrži sljedeće podatke:

1. Način prijema pritužbe
2. datum prijema pritužbe
3. ime, prezime i adresu podnosioca pritužbe koji je fizičko lice, odnosno, naziv, sjedište pravnog lica podnosioca, ime i prezime odgovornog lica u pravnom licu podnosioca pritužbe, te podatke o njihovom punomoćniku,
4. broj polise osiguranja, vrstu osiguranja
5. rizik pokriven osiguranjem,
6. razloge pritužbe,
7. osnov podnošenja pritužbe,

8. podatak da li je pritužba odbijena, odbačena, djelimično uvažena ili u cjelosti uvažena,
9. datum dostavljanja odgovora na pritužbu,
10. datum izvršenja obaveze Društva iz tog odgovora.

Dokumentaciju o pritužbi Društvo je obavezno da čuva pet godina od dana podnošenja pritužbe.

5. KONTROLA POSTUPANJA PO PRITUŽBAMA, PREDUZIMANJE MJERA

Interna revizija Društva najmanje jednom godišnje vrši reviziju postupanja Društva u skladu sa pravilnikom Agencije i pravilnikom Društva.

Nakon provedene revizije interna revizija sastavlja izvještaj koji sadrži mišljenje, nedostatke i preporuke za njihovo otklanjanje, odgovorna lica i rokove za njihovo provođenje.

Izvještaj se dostavlja Upravnom odboru.

Društvo će o pritužbama sačiniti izvještaj sa stanjem na dan 31. decembar koji sadrži:

1. broj ukupno primljenih pritužbi,
2. broj odbijenih i odbačenih pritužbi i razloge njihovog odbijanja odnosno odbacivanja, broj djelimično osnovanih i broj osnovanih pritužbi,
3. broj riješenih pritužbi i broj pritužbi čiji je postupak u toku, te razloge prihvatanja pritužbi,
4. rezultate analize uzroka pritužbi,
5. preduzete aktivnosti i mjere za otklanjanje nepravilnosti zbog kojih su pritužbe podnesene,
6. pritužbe razvrstane prema osnovu podnošenja pritužbe.

Društvo će u slučaju kršenja prava lica iz odjeljka 1 – *Osnovne odredbe*, od strane radnika Društva ili lica koje obavlja poslova zastupanja u osiguranju, izreći zaposlenom ili zastupniku mjeru predviđenu Pravilnikom o radu Društva, a koja se odnosi na lakšu odnosno težu povredu radne obaveze.

6. ZAVRŠNE ODREDBE

Na osnovu člana 22. Statuta Mikrofin osiguranja a.d. Banja Luka, Upravni odbor je na sjednici održanoj dana 08.04.2016. godine donio Pravilnik o postupanju Društva u vezi sa pritužbama.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o postupanju Društva u vezi sa pritužbama broj MFO-115-206 od 30.04.2015. godine.

Broj protokola: MFO-116-156

Datum: 08.04.2016. godine.

Predsjednik Upravnog odbora



Radmila Bjeljac