

IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA U OSIGURANJU

INTERNI MEHANIZAM IZRAVNOG RJEŠAVANJA SPOROVA S OSIGURATELJEM

MIRENJE

PRAVOBRANITELJSTVO NA PODRUČJU OSIGURANJA

RJEŠAVANJE SPOROVA S DRUŠTVIMA ZA OSIGURANJE (ZOS I EU regulativa)

Upućivanje zahtjeva društvu za osiguranje



Interni žalbeni postupak (15 dana)
(pritužba/prigovor povjerenstvu za prigovore unutar društva za osiguranje)



- a) Centar za mirenje
- b) Pravobraniteljstvo na području osiguranja
- c) Sud

CENTRI ZA MIRENJE

- Pri HGK, Hrvatskoj odvjetničkoj komori, Hrvatskoj udruzi za mirenje, odnosno **Hrvatskom uredu za osiguranje**
- Pokreće se podnošenjem prijedloga za rješavanje spora mirenjem koji se upućuje Centru
- Centar prosljeđuje društvu za osiguranje prijedlog s molbom za očitovanje o tome pristaje li na mirenje → mirenje nije obavezno
- Rješavaju se sporovi imovinsko-pravnog karaktera
- Brzina, fleksibilnost, stranke same rješavaju spor, stručni izmiritelj im u tome pomaže...
- www.huo.hr - obrasci i pojedivosti o postupku

OSNOVNO O PRAVOBRANITELJSTVU

- Neovisno i samostalno tijelo za rješavanje žalbi osiguranika i oštećenih osoba
- Osnovano odlukom upravnog odbora HUO-a 2005.
- Započelo s radom 2007.
- Djeluje u okviru HUO
- Na čelu je pravobranitelj (mandat od tri godine)
- PB podnosi izvještaj o radu:
 - A) Vijeću pravobraniteljstva (predstavnik potrošača; neovisni stručnjak iz osiguranja, financija ili gospodarskog prava; predstavnik društava za osiguranje)
 - B) Upravnom odboru HUO

PROPIISI NA TEMELJU KOJIH DJELUJE PRAVOBRANITELJSTVO

1. Odluka o osnivanju i radu Pravobraniteljstva na području osiguranja (2005. HUUO)
2. Kodeks poslovne osiguravateljne i reosiguravateljne etike (2004. Udruženje osiguratelja pri HGK)
 - Načela osiguranja:
 - Načelo uzajamnog povjerenja i zaštita prava te probitaka stranke
 - Načelo ravnopravnosti stranaka, stručnosti, efikasnosti i pravičnosti pri obradi i naknadi štete te isplata osigurnine (nastojanje da se sporovi riješe u izvansudskom postupku)
 - Načelo pozornog i žurnog rješavanja pritužbi
 - Pridržavanje propisa i pravila struke

PROPIISI NA TEMELJU KOJIH DJELUJE PRAVOBRANITELJSTVO - nastavak

3. Pravilnik o postupanju društava za osiguranje s pritužbama osiguranika, ugovaratelja osiguranja i korisnika iz ugovora o osiguranju (čl. 3., st.5., t. a)
4. Smjernice EIOPA-e
 - Pravobranitelj kao “pravni lijek”! (razrada odredaba Zakona o osiguranju, članci 375.-382.)
 - Zakon o obveznim odnosima
 - Zakon o zaštiti potrošača

POSLOVI PRAVOBRANITELJSTVA

- Odlučivanje u izvansudskom postupku o sporovima između stranaka i društava za osiguranje do kojih je došlo zbog kršenja Kodeksa poslovne osigurateljne i reosigurateljne etike i drugih dobrih poslovnih običaja te temeljnih standarda struke osiguranja
- Spor se pokreće podnošenjem žalbe Pravobraniteljstvu
- Pravobraniteljstvo nije ovlašteno odlučivati:
 - a) Ako o sporu već teče parnica pred nadležnim sudom
 - b) Ako je riječ o imovinsko-pravnim sporovima (osnovanost odštetnog zahtjeva ili njegova visina)

PRIJE POKRETANJA POSTUPKA VAŽNO JE ZNATI:

- Prije obraćanja PB-u obavezno je rješavanje spora u internom žalbenom postupku između žalitelja i društva za osiguranje (procesna pretpostavka)
- Žalbu što bolje dokumentirati
- Obrasci i upute dostupni na www.huo.hr
- Postupak se, u pravilu, vodi elektroničkim sredstvima komunikacije

O POSTUPKU PRED PRAVOBRANITELJSTVOM

1.

**ZAPRIMANJE
ŽALBE**

(provjera
ispunjenja
procesnih
pretpostavki -
nadležnost?
interni žalbeni
postupak?)

2.

**DOSTAVLJANJE
ŽALBE
DRUŠTVU RADI
OČITOVANJA
(15 DANA)**

3.

**DONOŠENJE I
DOSTAVLJANJE
ODLUKE
(UTVRĐENJE
KRŠENJA
KODEKSA →
PREPORUKA ZA
OTKLANJANJE
KRŠENJA)**

OSTALI POSLOVI PRAVOBRANITELJSTVA

- Informiranje i zaštita potrošača
- Pravobraniteljstvo kao početna točka za informiranje o mogućnostima pravne zaštite
- Termin za konzultacije

- Podrobnije:

<http://huo.hr/hrv/pravobranitelj/17/>

pravobranitelj@huo.hr

Tel: 01 496 600

Fax: 01 496 660