

# **Smjernice za postupanje s pritužbama od strane posrednika u osiguranju**

# Smjernice za postupanje s pritužbama od strane posrednika u osiguranju

## Uvod

1. U skladu s člankom 16. Uredbe (EU) br. 1094/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje), o izmjeni Odluke br. 716/2009/EZ i o stavljanju izvan snage Odluke Komisije 2009/79/EZ<sup>1</sup> te uzimajući u obzir uvodnu izjavu 22. i članak 10. Direktive 2002/92/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 9. prosinca 2002. o posredovanju u osiguranju (Insurance Mediation Directive – IMD)<sup>2</sup>, predviđeno je sljedeće:
  - „Potrebno je uspostaviti prikladne i učinkovite postupke pritužbi i naknada u državama članicama kako bi se rješavali sporovi između posrednika u osiguranju i potrošača uz korištenje, ovisno o slučaju, postojećih postupaka”<sup>3</sup>.
  - „Države članice osiguravaju uspostavu postupaka koji će potrošačima i drugim zainteresiranim stranama, posebno udrugama potrošača, omogućiti podnošenje pritužbi o posrednicima u osiguranju i reosiguranju. Na sve pritužbe obvezno se odgovara”<sup>4</sup>.
2. Kako bi se osigurala primjerena zaštita ugovaratelja osiguranja, postupci posrednika u osiguranju u pogledu postupanja sa svim pritužbama koje zaprimaju trebali bi podlijegati minimalnoj razini konvergencije u području nadzora.
3. Ove smjernice stupaju na snagu na dan njihove konačne objave.
4. Ove se smjernice primjenjuju na tijela nadležna za nadzor nad postupanjem s pritužbama od strane posrednika u osiguranju koji se nalaze na području njihove nadležnosti. To uključuje okolnosti u kojima nadležno tijelo u skladu s pravom Europske unije i nacionalnim pravom nadzire postupanje s pritužbama od strane posrednika u osiguranju koji na temelju slobode pružanja usluga ili slobode poslovnog nastana obavljaju djelatnost na području njegove nadležnosti.
5. U primjeni ovih smjernica nadležna tijela trebala bi osigurati sustav proporcionalnosti u kojem se vodi računa o vrsti i veličini posrednika u osiguranju te o tomu osniva li ili obavlja posrednik u osiguranju djelatnost posredovanja u osiguranju kao glavnu ili dodatnu profesionalnu djelatnost.

---

<sup>1</sup> SL L 331, 15.12.2010., str. 48.

<sup>2</sup> SL L 009, 15.1.2003., str. 3. – 10.

<sup>3</sup> Uvodna izjava 22.

<sup>4</sup> Članak 10.

Načelo proporcionalnosti objašnjeno je i u Izvješću o najboljoj praksi posrednika u osiguranju u postupanju s pritužbama<sup>5</sup> („Izvješće o najboljoj praksi“).

6. Za potrebe niže navedenih smjernica utvrđene su sljedeće okvirne definicije koje nisu nadređene istovjetnim definicijama u nacionalnom pravu:

- *Pritužba* znači:

izjava o nezadovoljstvu koju je neka osoba uputila posredniku u osiguranju u vezi s njegovom djelatnošću posredovanja, u skladu s definicijom „posredovanja u osiguranju“ iz članka 2. stavka 3. IMD-a. Postupanje s pritužbama trebalo bi razlikovati od postupanja s odštetnim zahtjevima te od jednostavnih zahtjeva za postupanje po ugovoru o osiguranju ili zahtjeva za davanje informacija ili pojašnjenja.

- *Podnositelj pritužbe* znači:

osoba za koju se smatra da ima pravo na to da njezinu pritužbu razmotri posrednik u osiguranju i koja je već podnijela pritužbu, na primjer ugovaratelj osiguranja, osiguranik, korisnik iz ugovora o osiguranju i, u nekim pravnim porecima, oštećena treća osoba.

7. Ove se smjernice ne primjenjuju kada:

- i. posrednik u osiguranju zaprimi pritužbu o djelatnostima koje ne reguliraju „nadležna tijela“ u skladu s člankom 4. stavkom 2. Uredbe o EIOPA-i ili
- ii. posrednik u osiguranju postupa s pritužbom u ime neke druge financijske institucije u skladu s pravnim odredbama koje se primjenjuju na tu instituciju.

8. U slučaju kada se smjernice ne primjenjuju iz razloga utvrđenih u odlomku 7. točki i. posrednik bi trebao, kada je to moguće, dati odgovor s objašnjenjem zašto on/ona nije odgovarajući adresat pritužbe.

9. Važno je da se ove smjernice čitaju zajedno s Izvješćem o najboljoj praksi, u kojem se objašnjava područje primjene smjernica te postupak postupanja s pritužbama za posrednike u osiguranju. Izvješće o najboljoj praksi također se bavi politikom upravljanja pritužbama i organizacijom unutarnje funkcije upravljanja pritužbama.

---

<sup>5</sup> EIOPA-BoS-13/171

## **1. smjernica – Osigurati da pritužbu rješava odgovarajuća institucija**

10. Nadležna tijela trebala bi osigurati da:

- a) u slučaju kada pritužbu zaprimi posrednik u osiguranju (na primjer vezani posrednik u osiguranju) za kojeg je nadležna neka druga financijska institucija, a taj posrednik u osiguranju ne postupa s pritužbom u ime te financijske institucije, posrednik u osiguranju trebao bi o tome obavijestiti podnositelja pritužbe i uputiti pritužbu odgovarajućoj financijskoj instituciji ako ju je moguće odrediti.
- b) u slučaju kada posrednik u osiguranju udovoljava zahtjevima 1. smjernice, nije obavezan postupati s pritužbom u skladu sa smjernicama od 2. do 8.

## **2. smjernica – Politika upravljanja pritužbama**

11. Nadležna tijela trebala bi osigurati da:

- a) posrednici u osiguranju uspostave politiku upravljanja pritužbama. Tu politiku trebalo bi utvrditi i odobriti više rukovodstvo posrednika u osiguranju, koje bi trebalo biti nadležno i za njezinu provedbu te za praćenje usklađenosti s njome.
- b) je ta politika upravljanja pritužbama utvrđena u (pisanom) dokumentu, na primjer u okviru „opće politike (pravednog) postupanja” (koja se primjenjuje na stvarne ili potencijalne ugovaratelje osiguranja, osiguranike, oštećene treće osobe, korisnike iz ugovora o osiguranju itd.).
- c) je politika upravljanja pritužbama dostupna svim odgovarajućim zaposlenicima posrednika u osiguranju putem odgovarajućeg internog kanala.

## **3. smjernica – Funkcija upravljanja pritužbama**

12. Nadležna tijela trebala bi osigurati da posrednici u osiguranju imaju funkciju upravljanja pritužbama koja omogućuje da se pritužbe pravedno ispituju te da se, uz iznimku posrednika u osiguranju koji su samostalni poduzetnici, prepoznaju i ublaže mogući sukobi interesa.

## **4. smjernica – Registracija**

13. Nadležna tijela trebala bi osigurati da posrednici u osiguranju na unutarnjoj razini registriraju pritužbe u skladu s nacionalnim vremenskim okvirom i na odgovarajući način (na primjer putem sigurnog elektroničkog

registra).

## **5. smjernica – Izvješćivanje**

14. Nadležna tijela trebala bi osigurati da su posrednici u osiguranju u mogućnosti nadležnim nacionalnim tijelima ili pravobranitelju za djelatnost osiguranja osigurati podatke o pritužbama i postupanju s pritužbama. Ti podaci trebali bi obuhvaćati broj zaprimljenih pritužbi razvrstanih prema nacionalnom ili vlastitom kriteriju, ovisno o slučaju.

## **6. smjernica – Unutarnje praćenje postupanja s pritužbama**

15. Nadležna tijela trebala bi osigurati da posrednici u osiguranju trajno provode analizu podataka u vezi s postupanjem s pritužbama kako bi se osiguralo da su u mogućnosti utvrditi i rješavati sve probleme koji se ponavljaju te moguće pravne i operativne rizike, na primjer putem sljedećih mjera:
- a) analizom uzroka pojedinačnih pritužbi radi utvrđivanja glavnih uzroka zajedničkih pojedinim vrstama pritužbi;
  - b) razmatranjem mogućnosti utjecaja tih glavnih uzroka i na druge postupke ili proizvode, uključujući one na koje se pritužba izravno ne odnosi i
  - c) ispravljanjem tih glavnih uzroka kada je to opravdano učiniti.

## **7. smjernica – Davanje informacija**

16. Nadležna tijela trebala bi osigurati da posrednici u osiguranju:
- a) na zahtjev ili prilikom potvrđivanja primitka pritužbe, daju pisane informacije u pogledu svog načina postupanja s pritužbama.
  - b) objave pojedinosti o svom načinu postupanja s pritužbama u obliku koji je lako dostupan, na primjer u obliku brošure, letka, ugovorne dokumentacije ili putem mrežne stranice posrednika u osiguranju.
  - c) daju jasne, točne i ažurirane informacije o načinu postupanja s pritužbama, što uključuje:
    - i. pojedinosti o tome kako podnijeti pritužbu (na primjer, vrsta informacija koje podnositelj pritužbe treba dati, ime ili naziv i kontaktne podatke osobe ili odjela zadužene/zaduženog za primanje pritužbi);

- ii. postupak koji se slijedi prilikom postupanja s pritužbom (na primjer, kada se potvrđuje primitak pritužbe, vremenski okviri za postupanje s pritužbom, dostupnost nadležnog tijela, pravobranitelja za djelatnost osiguranja ili alternativnog načina rješavanja sporova itd.) i

d) obavješćuju podnositelja pritužbe o daljnjem postupanju s pritužbom.

## **8. smjernica – Postupci za odgovaranje na pritužbe**

17. Nadležna tijela trebala bi osigurati da posrednici u osiguranju:

- a) nastoje prikupiti i ispitati sve važne dokaze i informacije u pogledu pritužbe;
- b) komuniciraju jednostavnim i razumljivim jezikom;
- c) daju odgovor bez nepotrebne odgode ili barem u okviru rokova propisanih na nacionalnoj razini. U slučaju kada se odgovor ne može dati u okviru očekivanog vremenskog roka, posrednik u osiguranju trebao bi obavijestiti podnositelja pritužbe o razlozima odgode i navesti kada će otprilike posrednik u osiguranju završiti istragu i
- d) detaljno objasne, prilikom davanja konačne odluke koja u potpunosti ne udovoljava zahtjevima podnositelja pritužbe (ili svake konačne odluke kada to zahtijevaju nacionalna pravila), stajalište posrednika u osiguranju o pritužbi te da izlože daljnje mogućnosti za podnositelja u pogledu pritužbe, na primjer mogućnost dostupnosti pravobranitelja za djelatnost osiguranja, alternativnog načina rješavanja sporova, nacionalnih nadležnih tijela itd. Tu odluku trebalo bi dati u pisanom obliku ako to zahtijevaju nacionalna pravila.

## **Pravila o usklađenosti i izvješćivanju**

- 18. Ovaj dokument sadrži smjernice izdane u skladu s člankom 16. Uredbe o EIOPA-i. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe o EIOPA-i nadležna tijela i financijske institucije trebaju poduzeti sve korake kako bi se uskladili sa smjernicama i preporukama.
- 19. Nadležna tijela koja su usklađena ili imaju namjeru uskladiti se s ovim smjernicama trebala bi ih na odgovarajući način uključiti u svoj regulatorni i nadzorni okvir.
- 20. Nadležna tijela trebaju potvrditi EIOPA-i jesu li usklađena ili se namjeravaju uskladiti s ovim smjernicama, uz navođenje razloga za neusklađenost, i to u roku od dva mjeseca od datuma njihove objave.

21. Ako izostane odgovor unutar tog roka, smatrat će se da nadležna tijela nisu usklađena s pravilima o izvješćivanju te će se o tome podnijeti izvješće.

### **Konačna odredba o provjeri**

22. Ove smjernice podliježu EIOPA-inoj provjeri.