

## Naputak za rad 2.6.1.

Naziv/ Titel: Naputak o načinu rješavanja pritužbi  
Prethodni broj/ bisheringe Nr.: n/a  
Tip/ Typ: 1  
Izrađeno od/ erstellt von: Martina Farkaš  
Vrijedi od/ gültig ab: 28.5.2022  
Vrijedi do/ gültig bis: 27.5.2023  
Odgovornost/ Verantwortlich: Jernej Kralj  
Verzija/ Version: 8.0  
Odobreno od CO/ genehmigt CO: kroz IMIS sustav  
Odobreno uprava/ genehmigt GF: kroz IMIS sustav

# Naputak o načinu rješavanja pritužbi

Porsche Versicherungs Podružnica Zagreb

Na temelju Zakona o osiguranju, Porsche Versicherungs Aktiengesellschaft - Podružnica Zagreb - za osiguranje, Velimira Škorpika 21, Zagreb (dalje u tekstu: Podružnica i/ili Osiguratelj), zastupana po zastupniku podružnice Jernej Kralj, dana 27.5.2022. donosi sljedeći:

## **NAPUTAK O NAČINU RJEŠAVANJA PRITUŽBI**

### **Članak 1. Uvodne odredbe**

(1) Ovaj Naputak regulira postupak rješavanja pritužbi ugovaratelja osiguranja, osiguranika ili korisnika iz ugovora o osiguranju odnosno svih zainteresiranih osoba Zakona o osiguranju (dalje u tekstu: zainteresirane osobe), a u pogledu pružanja usluga osiguranja odnosno izvršenja obveza iz ugovora o osiguranju koje je Podružnica sklopila u svojstvu osiguratelja.

### **Članak 2. Definicije**

(1) Zainteresirane osobe jesu:

- a) potrošači, odnosno svaka fizička osoba koja ima prava i obveze po ugovoru o osiguranju sklopljenih s Podružnicom kao osigurateljem te korisnici usluga distribucije osiguranja
- b) pravne osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju sklopljenim s Podružnicom kao osigurateljem odnosno koje su korisnici usluga distribucije osiguranja,
- c) oštećenici u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu u vezi s ugovorima o osiguranju sklopljenim s Podružnicom kao osigurateljem.

(2) Zainteresirane osobe iz stavka 1. t. a) i b) ovog članka imaju pravo podnijeti pritužbu Osiguratelju u odnosu na pružanje usluga osiguranja (postupanje Osiguratelja ili osobe koja obavlja poslove distribucije osiguranja), odnosno u odnosu na izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju, a zainteresirane osobe iz stavka 1. t. c) imaju pravo podnijeti prigovor Osiguratelju u izvansudskom postupku rješavanja sporova.

(3) Pritužba odnosno prigovor predstavlja izjavu zainteresirane osobe o nezadovoljstvu upućenu Osiguratelju, koja izjava se odnosi na pružanje usluga osiguranja odnosno izvršenje obveza iz ugovora o osiguranju. Pritužbom odnosno prigovorom se ne smatra postupak obrade zahtjeva i jednostavnih zahtjeva za postupanje po ugovoru, informiranje ili pojašnjenje i postupak obrade zamolbi. Radi lakšeg razumijevanja, u daljnjem tekstu Naputka u odnosu na pojam *pritužba* i pojam *prigovor* koristit će se izraz *pritužba*.

### **Članak 3. Načela i ciljevi ovog Naputka**

(1) Svrha ovog Naputka je zaštita prava i stvaranje zadovoljstva klijenata Osiguratelja i drugih zainteresiranih osoba. Postupanje s pritužbama zasniva se na načelu jednakosti, savjesnosti i učinkovitosti.

(2) Ovaj Naputak određuje:

- način upoznavanja zainteresiranih osoba s njihovim pravima,
- način evidentiranja pritužbi,
- postupak podnošenja pritužbi,
- postupak odlučivanja i rješavanja pritužbi,
- odgovornosti zaposlenika Osiguratelja u vezi s provedbom ovog Naputka.

#### **Članak 4.**

##### **Obaviještenost o pravu na podnošenje pritužbe**

(1) Osiguratelj mora voditi brigu o tome da zainteresirane osobe budu upoznate s postojanjem i s pravilima postupka rješavanja pritužbi. Naputak o načinu rješavanja pritužbi Osiguratelj objavljuje na svojim internetskim stranicama [www.porscheosiguranje.com.hr](http://www.porscheosiguranje.com.hr).

(2) O načinu podnošenja pritužbe klijenti Osiguratelja odnosno zainteresirane osobe obavještavaju se putem Općih uvjeta za osiguranje od automobilske kasko, primjerak kojih će im Osiguratelj predati prije sklapanja ugovora o osiguranju.

#### **Članak 5.**

##### **Tijelo nadležno za rješavanje pritužbi**

(1) Za obradu zaprimljenih pritužbi i odlučivanje u vezi s pritužbama, Osiguratelj ustrojava Odbor za rješavanje pritužbi, koji se sastoji od najmanje dva člana, od kojih je jedan član zastupnik Podružnice ili njegov opunomoćenik. Osiguratelj će voditi računa da članovi Odbora za rješavanje pritužbi raspolažu stručnim znanjem za odlučivanje o pritužbama.

(2) U postupku odlučivanja o pritužbi ne može sudjelovati osoba čiji bi interes mogao utjecati na odlučivanje o konkretnoj pritužbi.

(3) Odbor za rješavanje pritužbi je samostalno i neovisno tijelo, koje odluke donosi u skladu sa zakonskim odredbama, uvjetima osiguranja, cjenicima, drugim osnovama osiguranja te sudskom i izvansudskom praksom, kao i dobrim poslovnim običajima.

#### **Članak 6.**

##### **Način i rok podnošenja pritužbe**

(1) Pritužba se može podnijeti u roku od 15 dana od primitka odluke na koju se pritužba odnosi ili od postupanja na koje se pritužba odnosi odnosno od dana kada je podnositelj pritužbe saznao za razlog pritužbe. Osiguratelj će uzeti u obzir i pritužbe odnosno prigovore zaprimljene i nakon proteka navedenog roka te o tome obavijestiti podnositelja pritužbe.

(2) Pritužba se može podnijeti na sljedeće načine:

- u prostorijama Osiguratelja na adresi Zagreb, Velimira Škorpika 21, usmeno na zapisnik ili pisanim putem;
- elektroničkom poštom putem e-mail adrese: [pritužbe@porsche.hr](mailto:pritužbe@porsche.hr);
- putem pošte na adresu Osiguratelja u Zagrebu, Velimira Škorpika 21;
- putem telefaksa: 00 385 1 5572 560.

#### **Članak 7.**

##### **Sadržaj pritužbe**

(1) Pritužba mora sadržavati podatke kako slijedi:

- ime i prezime i adresu podnositelja pritužbe koji je fizička osoba ili njegovog zakonskog zastupnika odnosno tvrtku, sjedište i ime i prezime odgovorne osobe podnositelja pritužbe koji je pravna osoba, telefon, telefaks ili e-mail podnositelja pritužbe te način dostave odgovora poštom ili mailom,
- razloge pritužbe i zahtjeve podnositelja pritužbe,
- 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 u pogledu koje se podnosi pritužba kao i prijedloge za izvođenje dokaza,  
- datum podnošenja pritužbe i potpis podnosioca pritužbe odnosno osobe koja ga zastupa,  
- punomoć za zastupanje kada se pritužba podnosi po punomoćniku.

### **Članak 8. Evidencija pritužbi**

(1) Sve pritužbe podnesene u smislu odredaba ovog Naputka evidentiraju se u elektronički Registar pritužbi, koji sadrži sljedeće podatke:

- redni broj pritužbe,
- datum zaprimanja pritužbe,
- način primitka pritužbe,
- vrstu ugovora o osiguranju na koju se odnosi pritužba,
- podaci o podnosiocu pritužbe (ime i prezime, odnosno naziv pravne osobe, adresa),
- broj dokumenta na koji se odnosi pritužba (br. police osiguranja, br. odštetnog zahtjeva, itd.)
- razloge i zahtjeve iz pritužbe,
- odluka u vezi sa pritužbom (odbijena pritužba, odbačena pritužba, djelomično uvažena pritužba, u cijelosti uvažena pritužba),
- datum odluke o pritužbi,
- datum slanja odluke o pritužbi podnosiocu pritužbe i datum izvršenja obveze Osiguratelja temeljem odluke,
- eventualne napomene.

Evidenciju pojedine pritužbe Osiguratelj će čuvati 7 (sedam) godina od isteka poslovne godine u kojoj je postupak po pritužbi konačno riješen.

### **Članak 9. Postupak rješavanja pritužbi**

(1) Postupak rješavanja pritužbi mora biti brz i objektivan, pri čemu se Osiguratelj treba pridržavati važećeg zakonodavstva i pravila struke.

(2) Osiguratelj je dužan bez odgađanja, a najkasnije sljedeći radni dan po zaprimanju pritužbe potrošača izdati i poslati potvrdu primitka podnosiocu pritužbe poštom ili elektroničkom poštom, sukladno načinu komunikaciju kojeg je na obrascu za pritužbe naveo podnositelj. U slučaju osobnog podnošenja pritužbe u poslovnim prostorijama, Obrazac za podnošenje pritužbe mora - u zato predviđenom dijelu - biti ispunjen i od strane djelatnika Osiguratelja koji je pritužbu zaprimio, i to s podacima o datumu zaprimanja, te imenom i prezimenom djelatnika, koji to potvrđuje i svojim potpisom. Kopija tako ispunjenog obrasca se predaje podnosiocu pritužbe koji je potrošač u svrhu ispunjenja obveze na predaje potvrde primitka prigovora/pritužbe. (3) Osiguratelj je dužan pisanim putem odgovoriti na pritužbu u roku od 15 dana od dana zaprimanja iste te obrazložiti svoju odluku o pritužbi.

(4) Ako Osiguratelj zaprimi pritužbu u vezi s aktivnostima koje su izvan njegove nadležnosti i djelatnosti, na istu će odgovoriti i obrazložiti svoju nenadležnost te, ako je to pogodno, predložiti podatke o drugoj instituciji koja je odgovorna za obradu pritužbe.

(5) Osiguratelj je dužan istražiti sve relevantne dokaze i informacije vezane uz pritužbu i:

- a) komunicirati s podnosiocem pritužbe na jednostavan i razumljiv način,
- b) odgovoriti na pritužbu bez nepotrebnog odgađanja i unutar propisanog roka, a iznimno, kada se odgovor ne može dati unutar roka, dužan je obavijestiti podnosioca pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će istraga vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na

pritužbu.

(6) Ako zainteresirana osoba smatra da Osiguratelj ili osobe koje obavljaju poslove zastupanja

u osiguranju ili posredovanja u osiguranju i reosiguranju ne postupaju u skladu sa svojim obvezama, može o tome podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (dalje u tekstu: HANFA), koja će provesti postupak sukladno ovlastima iz Zakona o osiguranju.

### **Članak 10. Odluka o pritužbi**

(1) Nakon analize navoda iz pritužbe, podnositelju pritužbe se dostavlja odgovor kojim se:

- odbija pritužba, kada se utvrdi da su razlozi navedeni u pritužbi neosnovani odnosno da ne utječu na odluku ili postupanje Podružnice zbog koje je pritužba podnesena,
- odbacuje pritužba kada za njezino rješavanje nije nadležna Podružnica i podnositelj pritužbe se upućuje na nadležno tijelo, ako se ono može utvrditi,
- djelomično uvažava pritužba i u potrebnom dijelu se mijenja odluka ili postupanje zbog koje je pritužba izjavljena, kada se utvrdi da je pritužba u određenom dijelu osnovana,
- uvažava pritužba i mijenja odluka ili postupanje zbog koje je podnesena, kada se utvrdi da je pritužba osnovana u cijelosti.

### **Članak 11. Obveza izvještavanja**

(1) Osiguratelj je za interne potrebe dužan sastaviti izvješće koje sadrži kako slijedi:

- broj ukupno zaprimljenih pritužbi
- broj odbijenih pritužbi i razloge odbijanja
- broj odbačenih pritužbi i razloge odbacivanja
- broj djelomično osnovanih pritužbi i razloge odbijanja te prihvaćanja
- broj osnovanih pritužbi te razloge prihvaćanja
- broj riješenih pritužbi
- broj pritužbi u tijeku
- rezultat analize uzroka pritužbi
- poduzete mjere i aktivnosti za otklanjanje nepravilnosti zbog kojih su pritužbe podnesene

(2) Podaci koji se HANFA-i dostavljaju u skladu sa stavkom 1. ovog članka su:

1. pritužbe razvrstane prema razlozima koji se razvrstavaju na pritužbe s obzirom na:

- distribuciju proizvoda osiguranja,
- rješavanje zahtjeva za isplatu osigurnine,
- ugovorene odredbe u uvjetima osiguranja,
- provizije, naknade, premije i otkupnu vrijednost,
- upravljanje poslovnim procesima u društvu za osiguranje koji imaju utjecaj na način postupanja društva za osiguranje prema podnositeljima pritužbi te
- sve ostale razloge koji se ne mogu svrstati u prethodno navedene kategorije razloga pritužbi uz naznaku razloga takve pritužbe,

2. pritužbe razvrstane po vrstama rizika osiguranja kako je definirano pravilnikom HANFA-e kojim se propisuje raspored vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja odnosno

reosiguranja i

3. ime i prezime te e-mail adresa osobe/osoba ovlaštene za rješavanje pritužbi.

te isto izvješće dostaviti HANFA-i dva puta godišnje i to za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od siječnja do lipnja najkasnije do kraja rujna tekuće godine, a za pritužbe i prigovore primljene u razdoblju od srpnja do prosinca, do kraja ožujka sljedeće godine za prethodnu godinu.

Osiguratelj je dužan poduzeti odgovarajuće mjere za otklanjanje možebitno utvrđenih nepravilnosti kako bi ograničio ili prevenirao daljnji nastanak uzroka pritužbi.

## **Članak 12. Odgovornost za provedbu Naputka**

(1) Za provedbu ovog Naputka neposredno je odgovoran zastupnik Podružnice.

(2) Nadzor nad provedbom ovog Naputka vrši Osnivač Podružnice.

(3) Osiguratelj je dužan najmanje jednom godišnje provesti analizu podataka odnosno uzroka u vezi s pritužbama 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.

## **Članak 13. Završne odredbe**

(1) Ovaj Naputak stupa na snagu danom donošenja te će biti objavljen na internetskoj stranici Osiguratelja, a o istome će se obavijestiti i svi zaposlenici Osiguratelja.

(2) Danom stupanja na snagu ovog Naputka, prestaje važiti Naputak o načinu rješavanja pritužbi od dana 15.02.2022. godine.

Porsche Versicherungs Aktiengesellschaft - Podružnica Zagreb - za osiguranje  
Jernej Kralj, Zastupnik podružnice

---