

Na temelju čl. 377. Zakona o osiguranju (NN 30/15), Porsche Versicherungs Aktiengesellschaft - Podružnica Zagreb - za osiguranje, Velimira Škorpika 21, Zagreb (dalje u tekstu: Podružnica i/ili Osiguratelj), zastupana po zastupniku podružnice Davoru Purkoviću, dana 1.1.2018. 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 iz članka 375. 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 posredovanja u osiguranju i reosiguranju i zastupanja u osiguranju,
- b) pravne osobe koje imaju prava i obveze po ugovoru o osiguranju sklopljenim s Podružnicom kao osigurateljem odnosno koje su korisnici usluga posredovanja u osiguranju i reosiguranju i zastupanja u osiguranju,
- 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, 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 izvršenja 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 rješavanja pritužbi,
- odgovornosti zaposlenika Osiguratelja u vezi s provedbom ovog Naputka.

Članak 4.

Obavještenost 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

(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. U postupku rješavanja odštetnih zahtjeva iz izvanugovorne odgovornosti za štetu u vezi s ugovorima o osiguranju sklopljenim s Osigurateljem, zainteresirana osoba (oštećenik) obavještava se o načinu podnošenja pritužbe (prigovora) putem upute o pravnom lijeku koja čini sastavni dio odluke Osiguratelja o odštetnom zahtjevu.

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. 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 odnosno od dana kada je podnositelj pritužbe saznao za razlog 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: osiguranje@porsche.hr

-putem pošte na adresu Osiguratelja u Zagrebu, Velimira Škorpika 21

-putem telefona: 00 385 1 5572 550

- putem telefaksa: 00 385 1 5572 560

(3) Osiguratelj će odgovoriti na sve pristigle pritužbe, sukladno predviđenim rokovima definiranim u Općim uvjetima kasko osiguranja (03-2017).

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,

-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 podnositelja 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,
- ugovor o osiguranju na koju se odnosi pritužba,
- podaci o podnositelju pritužbe (ime i prezime, odnosno naziv pravne osobe, adresa),
- broj dokumenta na koji se odnosi žalba (br. police osiguranja, br. odštetnog zahtjeva, itd.)
- sadržaj pritužbe,
- odluka u vezi sa pritužbom,
- datum odluke o pritužbi,
- datum slanja odluke o pritužbi,
- napomene.

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 pisanim putem odgovoriti na pritužbu u roku od 15 dana od dana zaprimanja iste te obrazložiti svoju odluku o pritužbi. Osiguratelj će u odgovoru na pritužbu, kada ne udovoljava u potpunosti zahtjevu podnositelja pritužbe, uputiti podnositelja pritužbe na daljnje mogućnosti u pogledu pritužbe – pokretanje postupka pred drugim nadležnim tijelom kao što je Pravobranitelj za područje osiguranja, Hrvatski ured za osiguranje, nadležni sud i sl.
- (3) 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.
- (4) Osiguratelj je dužan istražiti sve relevantne dokaze i informacije vezane uz pritužbu i:
 - a) komunicirati s podnositeljem 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 podnositelja pritužbe o razlozima kašnjenja i naznačiti kada će istraga vjerojatno biti dovršena i kada će biti odgovoreno na pritužbu.
- (5) 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, koja će provesti postupak sukladno ovlastima iz Zakona o osiguranju.

Članak 10.

Odgovornost za provedbu Naputka

- (1) Za provedbu ovog Naputka neposredno su odgovorni svi zaposlenici Osiguratelja koji sudjeluju u postupku rješavanja pritužbi.
- (2) Nadzor nad provedbom ovog Naputka vrši zastupnik Podružnice.
- (3) Osiguratelj kontinuirano provodi analizu podataka u vezi s postupanjem 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 11.
Završne odredbe

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

Porsche Versicherungs Aktiengesellschaft - Podružnica Zagreb - za osiguranje
Davor Purković, Zastupnik podružnice
