

Na temelju Zakona o osiguranju (NN 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22, 152/24 i 151/25), Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova, Smjernica EIOPA-e o postupanju s pritužbama od strane posrednika u osiguranju te drugih primjenjivih propisa Republike Hrvatske i Europske unije, direktor društva **BestHealth d.o.o., Zagrebačka cesta 126, 10000 Zagreb, OIB: 17760788900** donosi sljedeći

PRAVILNIK O POSTUPANJU PO PRITUŽBAMA I PRIGOVORIMA

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Predmet Pravilnika

Ovim Pravilnikom društvo BestHealth d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo) uređuje postupanje po pritužbama i prigovorima stranaka i drugih zainteresiranih osoba u vezi s obavljanjem poslova distribucije osiguranja.

Ovim Pravilnikom osobito se uređuju:

- temeljna načela postupanja po pritužbama i prigovorima;
- način podnošenja i zaprimanja pritužbi i prigovora;
- evidentiranje zaprimljenih pritužbi i prigovora;
- provjera njihove osnovanosti i utvrđivanje činjenica;
- postupak odlučivanja;
- rok i način dostavljanja odgovora;
- postupanje u slučaju pritužbi koje se odnose na društvo za osiguranje ili druge poslovne partnere;
- mogućnosti izvansudskog rješavanja sporova;
- vođenje evidencije pritužbi i prigovora.

Odredbe ovog Pravilnika primjenjuju se i na postupanje ovlaštenih zastupnika u osiguranju, ugovornih suradnika te drugih fizičkih i pravnih osoba koje obavljaju poslove za Društvo ili u njegovo ime.

II. TEMELJNA NAČELA

Članak 2.

Načela postupanja

Društvo sve pritužbe i prigovore obrađuje:

- jednako i nediskriminirajuće;
- savjesno;
- nepristrano i objektivno;
- stručno;
- učinkovito;
- bez nepotrebnog odgađanja;
- u skladu s važećim propisima, ugovornim uvjetima, dobrim poslovnim običajima i pravilima struke;
- vodeći računa o pravima i interesima stranaka.

Podnošenje pritužbe ili prigovora za podnositelja je besplatno.

Osoba na čije se postupanje pritužba ili prigovor odnosi ne smije samostalno odlučivati o toj pritužbi ili prigovoru.

Sve zaprimljene pritužbe i prigovori moraju biti odgovarajuće evidentirani.

Članak 3.

Povjerljivost i zaštita osobnih podataka

Sve osobe koje sudjeluju u postupku rješavanja pritužbi i prigovora dužne su čuvati povjerljivost podataka do kojih dođu u postupku.

Osobni podaci obrađuju se isključivo u opsegu potrebnom za zaprimanje, razmatranje, rješavanje i evidentiranje pritužbe ili prigovora te za ispunjavanje zakonskih i regulatornih obveza Društva.

Pri obradi osobnih podataka primjenjuju se Pravilnik o zaštiti osobnih podataka, Protokol o postupcima zaštite osobnih podataka i drugi relevantni akti Društva.

Posebna pažnja posvećuje se zaštiti podataka koji se odnose na zdravlje i drugih posebnih kategorija osobnih podataka.

III. PODNOŠENJE I ZAPRIMANJE PRITUŽBI I PRIGOVORA

Članak 4.

Pravo na podnošenje

Stranka ili druga zainteresirana osoba ima pravo podnijeti pritužbu na rad Društva, njegovih ovlaštenih zastupnika, ugovornih suradnika ili drugih osoba koje za Društvo obavljaju poslove distribucije osiguranja.

Pritužba se može odnositi osobito na:

- postupanje ili propust Društva odnosno osobe koja za Društvo obavlja poslove;
- način pružanja informacija prije ili tijekom sklapanja ugovora o osiguranju;
- provedbu postupka distribucije osiguranja;
- utvrđivanje zahtjeva i potreba stranke;
- postupanje ovlaštenog zastupnika u osiguranju;
- komunikaciju sa strankom;
- zaštitu osobnih podataka u okviru distribucije osiguranja;
- druge radnje ili propuste povezane s obavljanjem djelatnosti Društva.

Članak 5.

Način podnošenja

Pritužba ili prigovor može se podnijeti:

- pisanim putem, poštom ili osobnom predajom u sjedištu Društva na adresi: BestHealth d.o.o., Zagrebačka cesta 126, 10000 Zagreb;
- elektroničkom poštom na adresu: info@dr-best.hr;
- putem drugog elektroničkog kanala koji Društvo odredi i objavi.

Članak 6.

Evidentiranje zaprimljene pritužbe

Svaka zaprimljena pritužba ili prigovor evidentira se bez nepotrebnog odgađanja.

Društvo podnositelju bez odgađanja pisanim putem (u pravilu elektroničkom poštom) potvrđuje primitak pritužbe ili prigovora te ga obavještava o referentnom broju predmeta i roku za odgovor.

Evidencija se vodi kronološki.

Za evidentiranje pritužbi i prigovora odgovorna je osoba koju odrede direktori Društva.

Ako je pritužbu zaprimio ovlašten zastupnik, ugovorni suradnik ili druga osoba koja za Društvo obavlja poslove, dužna ju je bez nepotrebnog odgađanja proslijediti Društvu i ne smije je samostalno zaključiti ili odbiti.

IV. PROVJERA PRITUŽBE ILI PRIGOVORA

Članak 7.

Sadržaj pritužbe

Radi učinkovitog postupanja pritužba odnosno prigovor trebao bi sadržavati, ako je primjenjivo:

- ime i prezime odnosno naziv podnositelja;
- adresu i kontaktne podatke;
- broj ponude, police ili drugi podatak koji omogućuje identifikaciju predmeta;
- opis činjenica i razloga zbog kojih se podnosi;

- zahtjev odnosno očekivanje podnositelja;
- dokumente i druge dokaze kojima podnositelj raspolaže;
- datum podnošenja;
- podatke o punomoćniku, ako pritužbu podnosi druga osoba u ime podnositelja.

Ako pritužba ne sadržava sve navedene podatke, ali iz njezina je sadržaja moguće utvrditi podnositelja, predmet i razlog nezadovoljstva, Društvo će je obraditi na temelju raspoloživih podataka.

Ako bez dodatnih informacija nije moguće pravilno obraditi pritužbu, Društvo može pozvati podnositelja da dostavi potrebnu dopunu.

Nedostatak formalnog elementa sam po sebi nije razlog za odbacivanje pritužbe ako je moguće utvrditi njezin predmet i provjeriti navode.

V. OBRADA I RJEŠAVANJE

Članak 8.

Odgovorna osoba

Za rješavanje pritužbi i prigovora odgovorna je osoba koju odrede direktori Društva.

Odgovorna osoba mora raspolagati odgovarajućim stručnim znanjem i biti u mogućnosti nepristrano odlučivati o konkretnom predmetu.

Osoba na koju se pritužba izravno odnosi ne smije donositi konačnu odluku o vlastitom postupanju.

Ako se pritužba odnosi na postupanje odgovorne osobe iz stavka 1. ovoga članka, o pritužbi odlučuje direktor Društva koji nije sudjelovao u postupanju na koje se pritužba odnosi.

Odgovorna osoba osobito:

- pregleda zaprimljenu dokumentaciju;
- utvrđuje relevantne činjenice;
- pribavlja izjavu osobe na čije se postupanje pritužba odnosi;
- po potrebi pribavlja dodatne informacije od podnositelja;
- po potrebi pribavlja podatke od društva za osiguranje ili drugog poslovnog partnera;
- provjerava dokumentaciju u informacijskim sustavima;
- ocjenjuje jesu li poštovani propisi, ugovorne obveze, interni akti i pravila poslovnog ponašanja;
- donosi odnosno priprema odgovor podnositelju;
- predlaže korektivne mjere ako se utvrdi nepravilnost.

Članak 9.

Pritužbe koje se odnose na društvo za osiguranje ili drugog partnera

Ako se zaprimljena pritužba ili prigovor u cijelosti ili djelomično odnosi na postupanje, odluku ili obvezu društva za osiguranje ili drugog poslovnog partnera, a za njezino rješavanje nije nadležno Društvo, odgovorna osoba utvrđuje nadležnog subjekta.

Pritužba se, kada za to postoji odgovarajuća pravna i ugovorna osnova, bez nepotrebnog odgađanja proslijeđuje nadležnom subjektu, o čemu se podnositelj pisano obavještava u roku iz članka 10. stavka 1. ovoga Pravilnika, uz navođenje subjekta kojemu je pritužba proslijeđena i njegovih kontaktnih podataka.

Ako se pojedini dio pritužbe odnosi na postupanje Društva, Društvo taj dio obrađuje u skladu s ovim Pravilnikom.

Društvo ne donosi odluke o pitanjima za koja je prema ugovoru o osiguranju ili propisima nadležno društvo za osiguranje, primjerice o prihvatu osigurateljnog rizika, priznavanju prava iz osiguranja ili drugom pitanju koje je u isključivoj nadležnosti osiguratelja.

Članak 10.

Rok i sadržaj odgovora

Društvo je dužno na pritužbu odnosno prigovor iz svoje nadležnosti pisano odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja.

Odgovor mora biti jasan, razumljiv i obrazložen te, ovisno o okolnostima, sadržavati:

- sažetak predmeta pritužbe;
- utvrđene relevantne činjenice;
- odluku odnosno stajalište Društva;
- razloge za donesenu odluku;
- informacije o eventualnim korektivnim mjerama;
- informaciju o daljnjim mogućnostima zaštite prava podnositelja;
- ako pritužba nije u cijelosti prihvaćena, obavijest o nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova iz članka 13. ovoga Pravilnika te izjavu Društva o tome hoće li se upustiti u postupak pred tim tijelom.

Ako se pritužba u cijelosti ili djelomično prihvati, Društvo poduzima odgovarajuće mjere radi otklanjanja utvrđene nepravilnosti i, kada je moguće, sprječavanja njezina ponavljanja.

Odgovor se dostavlja putem trajnog medija odnosno na drugi način kojim je moguće dokazati njegovu dostavu.

Članak 11.

Zaključenje postupka

Nakon dostavljanja pisanog odgovora podnositelju odgovorna osoba u evidenciji označava da je postupak zaključen.

Ako su u postupku utvrđene nepravilnosti, odgovorna osoba evidentira i:

- utvrđeni uzrok nepravilnosti;
- poduzete odnosno planirane korektivne mjere;
- odgovornu osobu za provedbu mjere;
- rok za provedbu, kada je primjenjivo.

VI. DALJNJA ZAŠTITA PRAVA I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 12.

Predstavka HANFA-i

Ako podnositelj smatra da Društvo kao distributer osiguranja ne postupa u skladu sa Zakonom o osiguranju ili drugim primjenjivim propisima, može podnijeti predstavku Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga (HANFA), Franje Račkoga 6, 10000 Zagreb, www.hanfa.hr.

Podnošenje predstavke HANFA-i ne utječe na pravo podnositelja da zaštitu svojih prava zatraži drugim dopuštenim pravnim putem.

Članak 13.

Mirno i izvansudsko rješavanje sporova

Društvo podržava mirno rješavanje sporova sa strankama.

Ako spor nije riješen u internom postupku, stranka može predložiti postupak mirnog odnosno izvanskudskog rješavanja spora pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova iz područja osiguranja, a to je Centar za medijaciju pri Hrvatskom uredu za osiguranje, Martićeva 71, 10000 Zagreb, medijacija@huo.hr, www.huo.hr.

Društvo nije obvezno sudjelovati u tom postupku te u svakom pojedinom slučaju odlučuje hoće li se u njega upustiti, o čemu podnositelja pisano obavještava u odgovoru na pritužbu.

VII. EVIDENCIJA PRITUŽBI I PRIGOVORA

Članak 14.

Sadržaj evidencije

Društvo vodi elektroničku evidenciju zaprimljenih pritužbi i prigovora.

Evidencija osobito sadržava:

- redni odnosno referentni broj;
- datum zaprimanja;
- datum potvrde primitka;
- način zaprimanja;

- ime odnosno naziv podnositelja;
- kontaktne podatke, kada su potrebni;
- broj ponude ili police, kada je primjenjivo;
- vrstu osiguranja odnosno rizika na koji se pritužba odnosi;
- kratak opis predmeta;
- razlog (kategoriju) pritužbe;
- osobu ili poslovni proces na koji se pritužba odnosi;
- osobu odgovornu za rješavanje;
- podatak je li pritužba proslijeđena društvu za osiguranje ili drugom subjektu;
- sažetak rezultata postupka;
- datum odgovora;
- način dostavljanja odgovora;
- status predmeta;
- podatak o eventualnim korektivnim mjerama.

Dokumentacija povezana s pritužbom čuva se u skladu s primjenjivim propisima, internim pravilima o rokovima čuvanja i pravilima zaštite osobnih podataka, a najmanje pet godina od zaključenja postupka.

VIII. PRAĆENJE I IZVJEŠĆIVANJE

Članak 15.

Analiza pritužbi

Društvo periodično analizira zaprimljene pritužbe radi utvrđivanja:

- ponavljajućih nepravilnosti;
- sustavnih problema;
- problema u radu pojedinih ugovornih zastupnika;
- problema u prodajnom ili distribucijskom postupku;
- potrebe za dodatnim osposobljavanjem;
- potrebe za izmjenom procesa ili internih kontrola.

O važnim utvrđenjima i sustavnim nepravilnostima bez nepotrebnog odgađanja obavještavaju se direktori Društva i osoba odgovorna za usklađenost poslovanja.

IX. INFORMIRANJE STRANAKA

Članak 16.

U predugovornoj dokumentaciji Društvo stranku upućuje na svoju mrežnu stranicu www.dr-best.hr, na kojoj su objavljeni ovaj Pravilnik i svi podaci o načinu podnošenja pritužbi i prigovora, postupku njihova rješavanja, roku za odgovor, mogućnosti podnošenja predstavke HANFA-i te tijelu za alternativno rješavanje sporova.

Ovlašteni zastupnici u osiguranju dužni su stranci, prije sklapanja ugovora o osiguranju, omogućiti pristup informacijama o načinu podnošenja pritužbe.

X. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 17.

Sve osobe koje obavljaju poslove za Društvo i koje mogu zaprimiti pritužbu moraju biti upoznate s ovim Pravilnikom i postupkom prosljeđivanja zaprimljene pritužbe.

Članak 18.

Ovaj Pravilnik preispituje se prema potrebi, a osobito u slučaju:

- izmjene primjenjivih propisa;
- promjene poslovnog modela Društva;
- promjene proizvoda ili društava za osiguranje s kojima Društvo posluje;
- utvrđenih sustavnih nepravilnosti;

- nalaza nadzornog tijela;
- značajnih promjena u načinu distribucije osiguranja.

Članak 19.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na mrežnoj stranici Društva.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaju važiti svi raniji interni akti Društva koji uređuju isto područje, ako postoje.

U Zagrebu, 16. listopada 2026.

BestHealth d.o.o.

Direktor Mladen Rašeta

