

Na temelju članka 130. u vezi sa člankom 212. stavak 1. Zakona o osiguranju ("Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine", broj 23/17 i 103/21) i članka 12. Statuta Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine", broj 84/17), Stručni savjet Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine, na 18. sjednici održanoj 30. 8. 2023. godine, donio je

PRAVILNIK

O OMBUDSMANU U OSIGURANJU FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

I. OSNOVNE ODREDBE

Članak 1. (Predmet Pravilnika)

(1) Ovim Pravilnikom (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se status, imenovanje, načela i djelokrug rada, prestanak dužnosti i pravila postupka Ombudsmana u osiguranju (u daljnjem tekstu: Ombudsman), te druga pitanja od značaja za rad Ombudsmana.

(2) Riječi i pojmovi korišteni u Pravilniku koji imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

II. OMBUDSMAN

Članak 2. (Funkcija Ombudsmana)

(1) Ombudsman djeluje u okviru Agencije za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Agencija) kao samostalna ustrojstvena jedinica utemeljena Zakonom o osiguranju (u daljnjem tekstu: Zakon).

(2) Ombudsman je jedan od nositelja zaštite prava i interesa fizičkih osoba kao korisnika usluga osiguranja u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: korisnik).

(3) Ombudsman omogućuje da se nesuglasice i sporovi između korisnika i davatelja usluga osiguranja - društva koje obavlja poslove osiguranja u smislu članka 5. stavak (1) Zakona (u daljnjem tekstu: društvo), nastali iz osnove ugovora o osiguranju, mogu pravično i brzo riješiti od neovisnih osoba, s minimumom formalnosti putem usuglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način.

(4) Ombudsman razmatra usuglašenost postupanja društva sa standardima i dobrim praksama u osiguranju i djeluje u cilju zaštite i promocije prava i interesa korisnika.

Članak 3. (Neovisnost Ombudsmana)

(1) Ombudsman je neovisan u obavljanju svojih zadataka.

(2) Provedbom svojih funkcija Ombudsman ne djeluje kao zastupnik Agencije.

Članak 4. (Imenovanje Ombudsmana)

(1) Ombudsmana imenuje Stručni savjet Agencije, na temelju provedenog natječaja.

(2) Mandat Ombudsmana je pet godina i može biti obnovljen. Akt o imenovanju Ombudsmana objavljuje se u "Službenim novinama Federacije BiH".

Članak 5. (Natječajna procedura)

(1) Natječaj za imenovanje Ombudsmana provodi Agencija.

(2) Stručni savjet Agencije, na prijedlog direktora Agencije, odlukom imenuje povjerenstvo iz reda uposlenika Agencije koje provodi postupak utvrđivanja popisa najuspješnijih kandidata za izbor Ombudsmana. Popis najuspješnijih kandidata dostavlja se Stručnom savjetu Agencije.

Članak 6. (Uvjeti za obavljanje dužnosti Ombudsmana)

1) Za Ombudsmana može biti imenovan državljanin Bosne i Hercegovine, diplomirani pravnik s položenim pravosudnim ispitom i najmanje deset godina radnog iskustva u struci i pet godina na rukovodećim poslovima, koji ima iskustvo u oblasti rješavanja sporova, rezultate i uspjehe u obavljanju ranijih poslova i koji uživa visok ugled zaštitnika vladavine prava i visok moralni ugled.

(2) Za Ombudsmana ne može biti imenovana osoba obuhvaćena odredbom članka IX. 1. Ustava Bosne i Hercegovine ili osuđivana za kaznena djela koja se odnose na finansijski kriminal ili kršenje javnih ili profesionalnih dužnosti ili kaznena djela koja je čine nepodobnom za obavljanje dužnosti Ombudsmana.

(3) Za Ombudsmana ne može biti imenovana osoba koja je radila za neko društvo ili udruženje osiguravatelja ili bila član organa upravljanja društva ili udruženja osiguravatelja u razdoblju od pet godina prije imenovanja.

Članak 7. (Djelokrug rada)

Ombudsman u okviru svog djelokruga:

- a) pruža informacije o pravima i obvezama korisnika i društva,
- b) prati i predlaže aktivnosti za unaprjeđenje odnosa između korisnika i društva,
- c) istražuje aktivnosti na tržištu osiguranja po službenoj dužnosti ili na temelju prigovora radi zaštite prava korisnika,
- d) razmatra prigovore korisnika, daje odgovore, preporuke i mišljenja, te predlaže mjere za rješavanje prigovora,
- e) posreduje u mirnom rješavanju spornih odnosa između korisnika i društva,
- f) izdaje smjernice ili preporuke o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima za primjenu dobrih poslovnih običaja u poslovanju društva,
- g) predlaže Stručnom savjetu Agencije donošenje akata iz njegove nadležnosti u oblasti zaštite prava korisnika,

- h) u okviru svoje nadležnosti surađuje s nadležnim pravosudnim, upravnim i drugim tijelima i organizacijama, kao i s nadzornim i kontrolnim institucijama u zemlji i inozemstvu, surađuje s ostalim tijelima i subjektima nadležnim za zaštitu potrošača,
- i) poduzima druge radnje iz oblasti zaštite prava korisnika.

Članak 8.
(Propisi za rad)

Na pitanja iz oblasti zaštite korisnika usluga osiguranja i rad Ombudsmana koja nisu uređena Zakonom i Pravilnikom primjenjuju se propisi koji uređuju oblast zaštite potrošača, postupak medijacije i obligacijske odnose, kao i propisi koji na bilo koji način uređuju djelatnost osiguranja ili u nju zadiru, te pravila osiguravajuće struke.

Članak 9.
(Akti)

(1) Po okončanom postupku po prigovoru korisnika ili po službenoj dužnosti Ombudsman može dati opću preporuku, preporuku, mišljenje, mišljenje s prijedlogom mjera za postupanje ili odgovor.

(2) Ombudsman u svom radu koristi memorandum Agencije u kojem ispod teksta „ Agencija za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine“ velikim slovima piše „OMBUDSMAN U OSIGURANJU“. Akte potpisuje Ombudsman i ovjeravaju se pečatom Agencije.

Članak 10.
(Obveza zaštite podataka)

(1) Ombudsman je dužan štiti tajnost osobnih podataka do kojih dođe u vezi s razmatranim prigovorom, sukladno propisima koji reguliraju zaštitu osobnih podataka.

(2) Postupci pred Ombudsmanom su povjerljivi, a date preporuke, odgovori, mišljenja i mišljenja s prijedlogom mjera za postupanje ne mogu biti objavljeni na način koji omogućuje da osobe uključene u postupak budu javno identificirane.

(3) Sve proceduralne radnje koje vodi Ombudsman vode se s najvećom mogućom diskrecijom.

Članak 11.
(Obveza suradnje s Ombudsmanom)

(1) Sva društva koja posluju u Federaciji Bosne i Hercegovine dužna su surađivati s Ombudsmanom, kako je regulirano odredbom članka 210. stavak (1) Zakona.

(2) Društvo je dužno odrediti osobu ili organizacijski dio za komunikaciju s Ombudsmanom, koji je odgovoran za obradu i postupanje po svim prigovorima i zahtjevima korisnika.

(3) Osobe iz stavka (2) ovog članka su dužne Ombudsmanu pružiti svu pomoć kako bi se omogućilo pravično i učinkovito rješavanje prigovora korisnika.

Članak 12.
(Suradnja Ombudsmana s drugim subjektima)

(1) Ombudsman surađuje i s drugim subjektima te institucijama u oblasti zaštite prava i interesa potrošača i korisnika u Bosni i Hercegovini i inozemstvu.

(2) Ukoliko Ombudsman ocijeni da je za raspravljanje nekog spornog pitanja ili odnosa potrebna suradnja s pravosudnim, upravnim ili nekim drugim tijelom ili organizacijom može zatražiti pomoć od bilo koje osobe, tijela ili službe za koju smatra da može pomoći ili pružiti relevantne informacije potrebne za rješavanje problema.

Članak 13. (Radno-pravni status)

(1) Radno-pravni status i druga prava iz radnog odnosa Ombudsman ostvaruje u Agenciji sukladno općim aktima Agencije kojima se uređuje ova oblast.

(2) Tehničke, administrativne i materijalne uvjete za rad Ombudsmana osigurava Agencija.

Članak 14. (Sprječavanje sukoba interesa)

(1) Radi sprječavanja sukoba interesa Ombudsman ne može biti uposlen u drugom pravnom subjektu.

(2) Dužnost Ombudsmana nije spojiva sa članstvom ili propagandnim aktivnostima u političkoj stranci.

(3) Ombudsman je dužan u roku od deset dana od imenovanja, a prije preuzimanja dužnosti Ombudsmana, napustiti svaku nespojivu dužnost.

(4) Za vrijeme mandata Ombudsman ne može imati u vlasništvu niti može imati izravno ili putem treće osobe dionice u bilo kojem društvu, niti može imati položaj u upravi društva, odboru za reviziju ili nadzornom odboru bilo kojeg društva koje podliježe nadzoru Agencije.

Članak 15. (Prestanak dužnosti)

(1) Ombudsmanu dužnost može prestati prije isteka mandata:

a) ako podnese ostavku,

b) ako je osuđen za kazneno djelo obuhvaćeno odredbom članka 6. stavak (2) Pravilnika,

c) ako obavlja aktivnosti zabranjene odredbom članka 14. Pravilnika,

d) u slučaju grubog nemara i kršenja zakona i drugih akata što za posljedicu može imati narušenost načela rada Ombudsmana prema zakonskim i podzakonskim propisima i Pravilniku,

e) ako se utvrdi da je trajno nesposoban za obavljanje dužnosti Ombudsmana.

(2) Odluku o prestanku dužnosti Ombudsmana donosi Stručni savjet Agencije.

(3) Kada je mjesto Ombudsmana upražnjeno postupak imenovanja novog Ombudsmana počinje najkasnije u roku od 30 dana.

(4) Kada je mjesto Ombudsmana upražnjeno zbog isteka mandata Ombudsman čiji je mandat istekao nastavlja obavljati njegove dužnosti na privremenom temelju dok imenovanje novog Ombudsmana bude okončano.

Članak 16. (Financiranje)

(1) Sredstva za rad Ombudsmana osigurava Agencija sukladno Zakonu.

(2) Prilikom utvrđivanja visine sredstava za financiranje rada Ombudsmana polazi se od obveze za osiguranjem neovisnog, učinkovitog i potpunog obavljanja dužnosti Ombudsmana.

Članak 17. (Izvešće Ombudsmana)

(1) Ombudsman podnosi Stručnom savjetu Agencije godišnje izvješće o radu koje je sastavni dio izvješća o radu Agencije.

(2) Izvješće o radu Ombudsmana sadrži informacije o svim aktivnostima provedenim u prethodnoj godini, a posebno o broju i vrsti zaprimljenih prigovora i načinu odlučivanja po istim; konkretnim slučajevima povrede prava korisnika razvrstanih po područjima, načinu njihovog rješavanja i vođenju izvansudskih postupaka; postupanju društva po prigovorima i aktima Ombudsmana te općenito postupanju društva sukladno odredbama Kodeksa poslovne osiguravajuće i reosiguravajuće etike (u daljnjem tekstu: Kodeks), dobrim poslovnim običajima i osnovnim načelima osiguravajuće prakse; djelovanju Ombudsmana po službenoj dužnosti u cilju opće prevencije; suradnji s drugim subjektima zaštite prava potrošača, nadzornim, pravosudnim i drugim nadležnim tijelima te druge informacije od značaja za rad Ombudsmana u prethodnoj godini.

III. PRAVILA POSTUPKA PRED OMBUDSMANOM

Članak 18. (Predmet i cilj postupka)

(1) Ombudsman vodi postupak u cilju zaštite prava i interesa korisnika mirnim putem i to:

- a) razmatranjem prigovora korisnika i davanjem odgovora, preporuka i mišljenja, te predlaganjem mjera za rješavanje prigovora,
- b) posredovanjem u mirnom rješavanju spornih odnosa ako ocijeni da iz predmeta prigovora može doći do sudskog spora,
- c) po službenoj dužnosti ako uoči učestala kršenja zakona, pravila osiguravajuće struke, dobre poslovne prakse ili obveza iz zaključenog ugovora o osiguranju.

(2) Ombudsman ne može odlučiti o osnovanosti zahtjeva, visini odštete ili naknade iz ugovora o osiguranju.

Članak 19. (Načela postupka)

(1) Postupak pred Ombudsmanom podliježe načelima:

- a) zakonitosti,
- b) nepristranosti,
- c) stručnosti,
- d) jednakih prava i pravičnosti,
- e) učinkovitosti i
- f) transparentnosti pravila i procedura u postupku.

(2) U postupku posredovanja u mirnom rješavanju sporova Ombudsman je dužan primjenjivati načelo dobrovoljnosti i povjerljivosti.

(3) Postupak pred Ombudsmanom ne podliježe formalnim procesnim pravilima, a u slučaju posredovanja između strana u sporu, Ombudsman primjenjuje pravila medijacijskog postupka.

Članak 20. (Troškovi postupka)

(1) Postupak pred Ombudsmanom je besplatan, a sve strane u postupku samostalno snose troškove koji se odnose na dostavljeni prigovor i radnje koje poduzimaju tijekom postupka (angažiranje odvjetnika ili drugih stručnih osoba, poštanski/putni troškovi i sl.).

(2) Postupak pred Ombudsmanom vodi se na jednom od službenih jezika Bosne i Hercegovine, a strana koja ne razumije jezik osigurava prijevod na svoj trošak.

Članak 21. (Komunikacija sa stranama u postupku)

(1) Komunikacija između Ombudsmana i strana u postupku se u pravilu obavlja pismenim putem.

(2) U cilju učinkovitosti i ekonomičnosti Ombudsman može odlučiti da se komunikacija obavlja na manje formalan način (putem telefona, elektroničkom poštom, neposrednim razgovorom).

Članak 22. (Podnošenje prigovora)

(1) Postupak pred Ombudsmanom pokreće se podnošenjem prigovora, žalbe, prijedloga ili drugog odgovarajućeg pismena (u daljnjem tekstu: prigovor) korisnika.

(2) Prigovor je pisano obraćanje korisnika prema Ombudsmanu, gdje korisnik smatra da se društvo ne pridržava odredbi ugovora o osiguranju, zakona ili drugog obvezujućeg akta ili standarda osiguravajuće struke.

(3) Prigovor se podnosi na obrascu koji se objavljuje na internet stranici Agencije, u dijelu „Ombudsman u osiguranju“. Prigovor se podnosi neposredno na protokol Agencije ili putem redovite ili elektroničke pošte na adresu Agencije / Ombudsman u osiguranju.

(4) Korisnik ili njegov punomoćnik, odnosno zakonski zastupnik, dužni su o svakoj promjeni adrese obavijestiti Ombudsmana.

(5) Postupak može biti pokrenut prigovorom pod uvjetom:

a) da je korisnik, prije obraćanja Ombudsmanu, u internom postupku u društvu koristio pravo podnošenja prigovora / žalbe društvu na akt kojim je riješen zahtjev za odštetu ili naknadu iz osiguranja, odnosno prigovora / žalbe društvu zbog nerješavanja zahtjeva,

b) da nije prošlo više od šest mjeseci od događaja ili prijama akta društva na uloženi prigovor / žalbu u internom postupku u društvu i

c) da nije okončan i da se ne vodi sudski postupak po istom predmetu spora.

(6) Prigovor obvezno sadrži sljedeće podatke:

a) Ime i prezime korisnika, ime jednog roditelja, adresu stanovanja; ime i prezime punomoćnika ili zakonskog zastupnika i adresu ukoliko se prigovor dostavlja putem punomoćnika ili zakonskog zastupnika,

- b) poslovno ime, sjedište i adresu društva ili njegovog organizacijskog djela na koje se prigovor odnosi,
- c) potpun i točan opis spornog odnosa, uključujući vrijeme njegovog nastanka,
- d) izjavu o tome je li i kada pokrenut postupak kod drugog tijela ili organa u vezi s predmetom spora i
- e) datum podnošenja prigovora, potpis korisnika, odnosno punomoćnika ili zakonskog zastupnika.

(7) Uz prigovor je potrebno priložiti:

- a) kopiju ugovora o osiguranju (ponuda, policica, uvjeti osiguranja) iz kojeg je proizašao spor, ako je u posjedu korisnika,
- b) kopiju akta društva o riješenom zahtjevu, ako je dostavljen korisniku,
- c) kopiju prigovora / žalbe u internom postupku u društvu na akt o riješenom zahtjevu, odnosno prigovora / žalbe društvu zbog nerješavanja po zahtjevu,
- d) odgovor društva na prigovor / žalbu, ako je dostavljen korisniku,
- e) kopiju drugih isprava i dokumenata u vezi s korištenjem usluge osiguranja, raspoložive dokaze koji potkrepljuju navode prigovora koji su u posjedu korisnika i
- f) punomoć za zastupanje, odnosno dokaz o svojstvu zakonskog zastupnika ukoliko se prigovor podnosi putem punomoćnika ili zakonskog zastupnika.

(8) U slučaju spora nastalog po zahtjevu za naknadu štete iz osnove osiguranja od građanske odgovornosti za štetu uz prigovor Ombudsmanu ne prilaže se ugovor o osiguranju.

(9) Ako prigovor ne sadrži podatke iz stavka (6) ovog članka ili nije dokumentiran sukladno stavku (7) istog članka ili je sadržaj istih nerazumljiv Ombudsmen će u roku od 15 dana pozvati korisnika da, u roku od osam dana od dana pozivanja, prigovor uredi, odnosno dopuni i dostavi dokaze kojima se potkrepljuju navodi prigovora. Korisnik će biti upoznat da u slučaju nepostupanja po pozivu Ombudsmana prigovor neće biti uzet u rad i smatrat će se da nije ni podnesen.

(10) Korisnik sam snosi odgovornost za pridržavanje zakonskih i ugovornih rokova. Podnošenje prigovora i pokretanje postupka pred Ombudsmanom nema djelovanje koje prekida rokove zastare potraživanja i nema utjecaj na isticanje zakonom utvrđenih rokova zastare.

Članak 23. (Registriranje prigovora)

(1) Svaki zaprimljeni prigovor Ombudsman registrira i pismeno potvrđuje njegov prijam, neovisno od toga je li prigovor prihvatljiv ili neprihvatljiv sukladno Pravilniku, a potom pristupa prethodnom ispitivanju u kojem se utvrđuju procesne pretpostavke za razmatranje prigovora, kao što su urednost i prihvatljivost prigovora.

(2) Ukoliko je jednim prigovorom ukazano na više kršenja pravila ili standarda osiguravajuće struke protiv istog korisnika od strane više društava Ombudsman može, ako smatra opravdanim, izvršiti razdvajanje i za svaki prigovor formirati poseban predmet.

(3) Prigovor se smatra zaprimljenim danom potvrđenog prijama od strane Ombudsmana, od kojeg dana teku rokovi utvrđeni Pravilnikom.

(4) Sadržaj i način vođenja Registra prigovora utvrđuje Ombudsman.

Članak 24.
(Odgovor o neprihvatanju prigovora u rad)

(1) Ombudsman neće prihvatiti prigovor korisnika:

- a) ako je riječ o prigovoru za koji nije ovlašten Ombudsman,
- b) ako je neblagovremen, nedopušten, anonimn ili podnesen od neovlaštene osobe,
- c) ako je u osnovi istovijetan prigovoru već razmatranom od Ombudsmana ili od Ombudsmana za osiguranje Republike Srpske,
- d) ako je o istom predmetu spora u tijeku ili je okončan sudski postupak,
- e) ako je podnesen s ciljem zloupotrebe instituta zaštite korisnika.

(2) Odgovor o neprihvatanju prigovora Ombudsman će dostaviti korisniku u roku od 15 dana od dana prijama prigovora.

Članak 25.
(Obustava postupka)

(1) Ombudsman obustavlja postupak po prigovoru ako utvrdi:

- a) da su strane riješile spor u tijeku postupka pred Ombudsmanom,
- b) da je društvo otklonilo nepravilnosti na koje je prigovorom ukazano,
- c) da je korisnik odustao od prigovora,
- d) da je po predmetu spora pokrenut sudski postupak,
- e) da je riječ o prigovoru za koji je nadležan Ombudsman za osiguranje Republike Srpske,
- f) da korisnik bez opravdanog razloga ne sudjeluje u postupku.

(2) U slučaju iz stavka (1) točka e) ovog članka Ombudsman će bez odlaganja, uz obavijest korisniku, predmet proslijediti na nadležnost Ombudsmanu za osiguranje Republike Srpske.

Članak 26.
(Razmatranje prigovora)

(1) Ukoliko je prigovor uzet u razmatranje Ombudsman prigovor prosljeđuje društvu na koje se odnosi, uz zahtjev da se, u roku do 15 dana od dana prijama zahtjeva, detaljno izjasni o svim navodima prigovora, obrazloži razloge za donošenje osporavanog akta i navede pravni osnovu na kojoj je utemeljeno postupanje društva.

(2) U ovisnosti od predmeta spora, po ocjeni Ombudsmana, rok iz prethodnog stavka može biti produžen za dodatnih 15 dana.

(3) Uz izjašnjenje društvo obvezno dostavlja:

- a) kopiju ugovora o osiguranju,
- b) dokumentaciju kojom se potkrepljuju navodi izjašnjenja,
- c) dokumentaciju, podatke i informacije zatražene zahtjevom Ombudsmana i
- d) prijedlog rješenja spornog odnosa, ukoliko je moguće.

(4) Ombudsman može izvršiti uvid u predmet neposredno, u prostorijama društva.

(5) Ombudsman može u svakoj fazi razmatranja prigovora od strana u postupku ili trećih osoba iz članka 12. stavak (2) Pravilnika zatražiti dodatnu dokumentaciju ili informacije potrebne za rješavanje spornog odnosa.

Članak 27.
(Okončanje postupka aktima Ombudsmana)

- (1) Po okončanom postupku razmatranja po prigovoru Ombudsman može dati preporuku, mišljenje, mišljenje s prijedlogom mjera za postupanje ili odgovor.
- (2) Ako ocijeni da su korisniku povrijeđena prava i interesi postupanjem društva protivno ugovoru o osiguranju, relevantnoj zakonskoj ili podzakonskoj regulativi ili odredbama Kodeksa i dobroj osiguravajućoj praksi Ombudsman, u ovisnosti od stanja predmeta daje preporuku, mišljenje ili mišljenje s prijedlogom mjera za postupanje.
- (3) Društvo će Ombudsmanu dostaviti obavijest o učincima postupanja po aktima iz prethodnog stavka ovog članka.
- (4) Ombudsman korisniku daje odgovor ukoliko ocijeni da na strani društva nema povrede ugovora o osiguranju, relevantne zakonske ili podzakonske regulative ili odredaba Kodeksa i dobre osiguravajuće prakse.
- (5) Na akte Ombudsmana nema prava ulaganja pravnih lijekova.

Članak 28.
(Posredovanje u mirnom rješavanju spornih odnosa)

- (1) Ukoliko iz predmeta prigovora ocijeni da može doći do sudskog spora Ombudsman može predložiti posredovanje u mirnom rješavanju spornih odnosa u cilju izbjegavanja sudskog postupka.
- (2) U postupku posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa Ombudsman primjenjuje pravila medijacije.
- (3) Ombudsman provodi postupak posredovanja ukoliko obje strane u sporu prihvate posredovanje Ombudsmana u mirnom rješavanju spornih odnosa. Ukoliko se strane suglase s posredovanjem Ombudsmana smatra se da prihvataju primjenu pravila medijacije.
- (4) Informacije, izjave i prijedlozi iznijeti u postupku posredovanja Ombudsmana ne mogu se bez odobrenja strana koristiti u bilo kojem drugom postupku.
- (5) U postupku posredovanja Ombudsmana isključena je javnost, a prisustvo trećih osoba moguće je uz izričitu suglasnost strana.
- (6) Ombudsman može predložiti opcije za mirno rješenje, ali ne može stranama u postupku nametnuti rješenje spornog odnosa.
- (7) Sporazum o nagodbi koji strane postignu u postupku posredovanja i sačine u pisanoj formi ima snagu izvršne isprave.

Član 29.
(Postupak po službenoj dužnosti)

- (1) Ombudsman može pokrenuti postupak po službenoj dužnosti ako uoči učestala kršenja zakona, pravila osiguravajuće struke, dobre poslovne prakse ili obveza iz zaključenog ugovora o osiguranju.
- (2) Ukoliko u postupku po službenoj dužnosti Ombudsman utvrdi kršenja iz stavka (1) ovog članka ovlašten je donijeti Opću preporuku koja se dostavlja društvima i objavljuje na službenoj stranici Agencije.

IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 30. (Okončanje pokrenutih postupaka pred Ombudsmanom)

Postupci koji nisu okončani do stupanja na snagu Pravilnika okončat će se po odredbama Pravilnika o Ombudsmanu u osiguranju i zaštiti potrošača usluga osiguranja ("Službene novine Federacije BiH", broj 99/17).

Članak 31. (Prestanak važenja propisa)

Stupanjem na snagu Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o Ombudsmanu u osiguranju i zaštiti potrošača usluga osiguranja ("Službene novine Federacije BiH", broj 99/17).

Članak 32. (Stupanje na snagu)

Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".

PREDSJEDNIK
STRUČNOG SAVJETA

mr. sc. Edita Kalajdžić

Broj: 01-2937-3/23
Sarajevo, 30.08.2023. godine

Objava - Službene novine Federacije BiH broj 73/23 [22.9.2023.]