

Врз основа на член 158 – с точка 1), во врска со член 225-а, 225-б и 225-в од Законот за супервизија на осигурување („Службен весник на Република Македонија“ бр.27/02, 84/02, 98/02, 33/04, 88/05, 79/07, 08/08, 88/08, 56/09, 67/10 и 44/11), Советот на експерти на Агенцијата за супервизија на осигурување донесе:

Правилник за начинот на постапување по претставки поднесени до Агенцијата за супервизија на осигурување од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица

I. Општи одредби

Член 1

Со овој правилник поблиску се пропишува начинот на постапување по претставки поднесени од осигурениците, од корисниците на осигурување и од трети оштетени лица, за работи на осигурување и посредување во осигурување од страна на Агенцијата за супервизија на осигурување (во натамошниот текст: Агенција).

Член 2

(1) Осигурениците, корисниците на осигурување и трети оштетени лица (во натамошниот текст: подносител на претставката) имаат право да поднесат претставка до Агенцијата за работата на друштвата за осигурување и реосигурување, осигурително брокерските друштва, друштвата за застапување во осигурување, застапниците во осигурување и Националното биро за осигурување (во натамошниот текст: Субјект).

(2) Под претставка, во смисла на овој правилник, се подразбира секое писмено обраќање на подносителот на претставката до Агенцијата заради заштита и остварување на своите права и интереси.

(3) Доколку во име на подносителот претставка поднесува друго лице, задолжително треба да се приложи полномошно заверено кај овластено лице - нотар.

II. Начин на постапување по претставки

Член 3

(1) Подносителот на претставката има право да поднесе претставка до Агенцијата само доколку претходно писмено се обратил до Субјектот и притоа не е задоволен од одговорот или ако Субјектот не одлучил по претставката и писмено не го известил подносителот на истата во рок од 30 дена од денот кога истата уредно ја примил.

(2) Агенцијата нема да ги разгледува претставките за кои се води судска постапка или за нив е веќе донесена судска пресуда или е во тек друга постапка.

(3) Агенцијата не постапува по анонимни претставки.

Член 4

(1) Претставката се поднесува до Агенцијата во писмена или во електронска форма.

(2) Претставката треба да содржи:

1. Име и презиме и адреса / назив и седиште на подносителот на претставката;
2. Опис на производот, односно услугата за која подносителот на претставката се жали;
3. Субјект против кој се поднесува претставката;
4. Придружна документација, и тоа:
 - копија од договорот за осигурување (доколку постои);

- копија од претставката поднесена до Субјектот;
- одговор по претставка од Субјектот и
- друга документација потребна за одлучување по претставката.

(3) Доколку претставката се поднесува во електронска форма, документацијата од став (2) точка 1) на овој член задолжително се доставува скенирана во состав на електронската порака.

Член 5

(1) Агенцијата доставува копија од претставката до Субјектот против кого е поднесена претставката, со барање Субјектот да се изјасни по наводите наведени во претставката.

(2) Со цел утврдување на основаноста на претставката, Агенцијата може од Субјектот против кого е поднесена претставката да го побара на увид целиот предмет во врска со кој е поднесена претставката, како и друга дополнителна документација и информации.

(3) Субјектот против кого е поднесена претставката е должен да достави писмен одговор до Агенцијата во рок од 5 работни дена од денот на приемот на барањето од став (1) на овој член.

(4) Агенцијата ја разгледува претставката и на подносителот на претставката му доставува писмен одговор во рок од 30 дена од денот на прием на претставката.

(5) Доколку Агенцијата оцени дека тоа е во корист на решавање на претставката, може да побара соочување на засегнатите страни со цел, по пат на меѓусебно договарање, страните да пронајдат решение кое ќе ги задоволи взаемните интереси во врска со основот на претставката.

(6) Агенцијата води евиденција за поднесени и решени претставки.

III. Трошоци за постапување по претставки и мирно решавање на спорови

Член 6

Сите услуги поврзани со процесот на постапување по претставки, кои ги обезбедува Агенцијата, се ослободени од трошоци.

IV. Доверливост на податоците

Член 7

Агенцијата е должна да го почитува принципот на доверливост на информациите кои се достапни во процесот на постапување по претставки.

V. Завршни одредби

Член 8

Овој правилник влегува во сила со денот на објавувањето во „Службен весник на Република Македонија“.

Во Скопје

Бр.0201-4197/2
13.12.2011 година

**Претседател на Советот на експерти на
Агенцијата**

д-р Климе Попоски