



Banking and Payments Authority of Kosovo
Head Office, Prishtina
Tel: 038-548-059 Fax: 038-526-840

BANKARSKI I PLATNI AUTORITET KOSOVA

U skladu sa datim ovlašćenjem shodno Člana 17.b Uredbe UNMIK-a Br. 2001/24, od 1 Oktobra, 2001o izmeni Uredbe UNMIK-a Br. 1999/20, o Bankarskom i Platnom Autoritetu Kosova, i Člana 3.3 Uredbe UNMIK-a Br. 2001/25 od 5 Oktobra, 2001 o Licenci, Nadzoru i Uredjenju Osiguravajući Kompanija i Posrednika Osiguranja.

U smislu sprovođenja Člana 57 Uredbe UNMIK-a Br. 2001/25

Rukovodeći Bord Bankarskog i Platnog Autoriteta Kosova, na sednici održanoj 28 Marta, 2002 usvojio je sledeće:

Pravilo 28 o Osnivanju Arbitražnog Foruma za Rešavanje Spora o Štetama

1. Delokrug Pravila

Ovo pravilo primenjuje se na sve osiguravajuće kompanije licencirane od BPK-a.

2. Zakonski Autoritet

Ovo pravilo implementira Član 57, poglavlje IX (Tržišna praksa i Zaštita Klijenta) Uredbe Osiguranja.

3. Definicije

U ovo pravilo izrazi imaju sledeći značaj:

“Arbitraž” je proces rešavanja sporova, van pravnog procesa, koji je dizajniran da osigura brži i slobodni zaključak spornih pitanja između dve ili više stranaka.

“Arbitar” ili “Arbitri” označava pojedinca ili grupu pojedinaca (panela) određen od odobrenja obostrane stranke (ili ako je potrebno od intervencije BPK-a) za vođenje arbitraže za rešavanje sporova.

“Tužilac” je osoba koji ima pravo tužiti i zahtevati rešenje ili uplatu benifita ili beneficija potrebne pod terminima i uslovima osiguravajućeg ugovora. Tužilac obuhvata, svakog ili sve imaoce polisa (osiguranike), dobitnike, ili treće osobe u parnici.

“Žalilac” je tužilac, ili osoba koja deluje u svoje ime, koja ima primedbe, za koje on ili ona iniciraju nezavisno rešenje, sa njegovim ili njenim osigurateljem u vezi rešavanja ili placanja štete osiguranja ili profita.

“Nezavisna Odluka” podrazumeva odluku, sa ili bez razmatranja žalbe od pojedinca ili grupe pojedinaca, osim osiguravajućeg kompanija, posrednika osiguranja, ili njihove bližnje, žalioc, ili pojedince koji deluju u njihovo ime.

“Licencirana kompanija” obuhvata jednu ili obe, osiguravajuću kompaniju i posrednika osiguranja, licencirane od BPK-a.

Član 2 **Potreba za Arbitražu**

1 Zakonski Zahtev

- a) Stav 57.6 Uredbe Osiguranja, od osiguravajućeg kompanija zahteva da osnuju arbitražni forum, nezavisno od kompanije i njenog posrednika, kako bi se bavio sa slučajevima kada unutrašnji sistem za tretiranje žalilaca za štete polise neuspeva u rešavanju određene štete.
- b) Stav 59.3 (k) Uredbe Osiguranja, obavezuje svaku izdatu i raspodeljenu polisu osiguranja na Kosovo, da bude sprovedena, poštuje odredbe i destinaciju jednog nezavisnog arbitražnog foruma za rešavanje osporene štete.
- c) Stav 57.7 Uredbe Osiguranja, zahteva od BPK-a da obavezuje osiguravajućeg kompanije da osnuju jedan arbitražni nezavisni forum. Ovo pravilo je premija nad ovu obavezu.

2 Zahtev za Zaštitu Klijenta

Osiguravajućeg kompanije i njihovi posrednici trebaju imati jedan sistem, za adresiranje žalbi oštećeni lica. Ovi sistemi ne mogu biti adekvatni za rešavanje osporene štete. Nijedna oštećena strana ne može da prihvati rešavanje njegovog ili njenog osiguranja, ako zbog bilo kojeg razloga, on ili ona veruju da ponuda rešavanja, od osiguravajućeg kompanije ili njeni posrednika ne uspeva da adekvatno i pravilno reši i ispuni njegova ili njena prava. Često, osiguravajućeg kompanije su veoma neosetljive u finansijskim potraživanjima oštećene strane, posebno u vezi sitni šteta, kada oni osecaju da mogu nametnuti rešenje štete prema njihovoj volji. Ova praksa povredjuje zaštitu klijenta. Pravac ka sudskom procesu je veoma skup i izgubljeno vreme kao alternativni oslonac za oštećenu stranu. Arbitražu ima za cilj da osigura jedno brzo rešenje osporene štete.

Arbitraža radi za obe i za osiguranika i oštećenu stranu zbog vremena i cene usluga za rešavanje njihovi sporova.

Član 3

Osnivanje Arbitražnog Foruma

1 Inicijativa Osiguravajući Kompanija

U periodu od šesdeset (60) dana, od dana stupanja na snagu ovog pravila, svaka osiguravajuća kompanija, individualno ili kolektivno, treba dostaviti BPK-a njihov predloženi arbitražni forum za rešavanje njihovi sporova sa njihovim imaočima polisa ili žaliocima uključujući rešenje i plaćanje šteta osiguranja. Osnivanje ovog foruma je efektivan nakon odobrenja od BPK-a.

2 Direktive u Osnivanju Arbitražnog Foruma

- a) Panel arbitra mora biti od pojedinaca sa svedocenim i poštenim integritetom, i imati adekvatno poznavanje i nadležnost da presude, pitanja koja se odnose na osiguranje i sporove.
- b) Arbitri su pojedinci koji nisu zvaničnici, radnici, ili osobe koje su u vezi sa tom licenciranom kompanijom.
- c) Pojedinci koji su praktikanti ili članovi institucija koji štite klijente na Kosovo, trebaju biti između arbitra.
- d) Žalioc (ili oštećena strana) treba imati alternativu arbitra od arbitarnog spiska obuhvaćeno u forumu.
- e) Ovlašćeni arbitri koji od strana zahtevaju da dostave dokumenta koja opisuju detalje žalbene strane i drugu evidenciju ili dokaze koji oni smatraju potrebnim.
- f) Cena arbitraže, poštujući isplate i honorare arbitra. mesto, snabdevanje materijal kao i ostale opravdane troškove potrebne u arbitraži, su odgovornost osiguravajući kompanija ili kompanija uključeni u pitanjima koji su subjekat arbitraže.
- g) Odluka ili izrecena osuda od arbitra je obavezna za osiguravajuće kompanije; i za oštećenu stranu, osim ako, unutar deset (10) dana, od datuma odluke, oštećena strana će svoje nezadovoljstvo pokazati pismenim ili drugim zakonskim putem ili ako zahteva neki drugi novi proces arbitraže koji obuhvata isto pitanje.
- h) BPK-a rezervisace pravo za obuhvatanje nekog pojedinca u panel arbitraže i/ili isključenje nekog pojedinca koji se nalazi u tom spisku.

- i) Jedan jedini arbitar treba da reši osporene štete sa šemom u Euro: deset hiljada (10,000) ili manje; ili za svaki iznos koji prekoračuje ovaj iznos, sa pismenim ovlašćenjem i odobrenjem oštećene strane. Za sve druge slucajeve se zahtevaju tri (3) arbitra, osim ako BPK-a zahteva drugacije. Osporena odluka u tri (3) ili više arbitra utvrđjena je od vecine glasova. Jedno ogranicenje ce se odrediti od BPK-a.
- j) Arbitraža se sprovodi samo za osiguranu oštećenu stranu i za potrebna pitanja za osporenu odluku. Kada arbitar utvrdi da aktualni gubitak ili šteta, očekivana od oštećene strane prekoračuje limit polise, utvrđjivanje za isplatu drugog iznosa se zaustavlja. Arbitri trebaju da nadju prekoračeni iznos ogranicenja polise u nacinu kako bi prisustvovali oštećene strane u drugim zakonskim merama protiv osiguranika ili osiguratelja, kao u slucaju štete trece strane.
- k) Arbitraža može rešiti pitanja koja se odnose na odgovornost polise i prekoračenje gubitaka ili štete ali samo ukoliko bude subjekat naknade štete ili nadoknade u vreme ugovora polise. Ona ne može nagraditi gradjanske štete.
- l) Oštećena strana ne može pokriti njegove ili njene gubitke u arbitraži.
- m) Nijedna strana ne može podneti dosiju na sud uz nameru delovanja koja se odnosi na pitanje ili osporenu arbitražu koja je i dalje nerešena.
- n) Subjekt ogranicenja vremena opisan u buducem paragrafu, nijedna licencirana kompanija ne može osporiti arbitražu jednog spora ako se to zahteva od oštećene strane. Pravo oštećene strane za prikazivanje arbitraže je dobrovoljna.
- o) Bilo koja strana može podneti arbitraži spor. Pravo za podnošenje, spora treba se razmatrati unutar godinu dana od dana prikazivanja dogadjaja ili dogadjaja koja su inicirali pitanje.

3 Zadaci i Obaveze Arbitra

- a) Izvršenje arbitraže treba biti pravedna i jednaka za obe strane i pod postupak jednostavnih i opravdanih pravila.
- b) Sve arbitražne rasprave zahtevaju najmanje deset (10) dana predhodnog upoznavanja stranke, osim ako je upoznavanje odloženo potpisom stranke kojoj je poslata informacija. Informacija se strankama dostavlja elektronskim putem, ili preko kurira tako da osoba kojoj se dostavlja pošiljka dobice informacije deset (10) dana nakon podnošenja prigovora i prihvacanja od arbitra.

- c) Arbitar mora ciniti napore da zahteva ucešce stranke ili njihovi ovlašceni predstavnika u razvoju investicija ili razmatranja. Medjutim, arbitar može, ako on ili ona smatraju opravdanim, izjaviti o neprijavljenoj strani i nastaviti sa debatom arbitraže sa ovim pravilom, osigurajuci da zahtevi za osiguranje informacije su naznaceni i uredno sprovedeni.
- d) Pitanja ili sporovi prikazani u arbitraži trebaju se postaviti i rešiti u periodu od cetrdeset i pet (45) dana ili manje, pocevši od dana kada je arbitar upoznat o sporu. Datum kada je arbitar upoznat o sporu je dan kada se prva informacija potpiše od arbitra ili ovlašcene osobe.
- e) Svi proocesi i arbitražne rasprave trebaju se zabeležiti, i zajedno sa dokumentacijom, evidenciju i dostavljene dokaze od strane koja su u arbitraži, zakljuci ili date odluke u skladu sa ovim cine beleške arbitraže. Beleške arbitraže su privatne i konfidencijalne izmedju arbitra i stranke u arbitraži. Informacije u vezi arbitraže mogu izdati samo BPK-a, ako to ona zahteva pismenim putem ili shodno naloga nadležnog suda.
- f) Arbitar ili clan panela arbitra treba voditi i osigurati beleške arbitraže u periodu od najmanje tri (3) godine od datum njihovog rešavanja ili ne rešavanja.
- g) Svi arbitri koji vrše arbitražu trebaju podneti izveštaj BPK-a unutar petnaest (15) prvi dana Januara, Aprila, Jula i Oktobra svake godine, o rezultatu njihovim razmatranim rezultatima odluka ili zakljucni odluka.
- h) Arbitar mora se konsultovati sa BPK-a u vezi pitanja koja se odnose na arbitražu ako oni to smatraju potrebnim, ili kada BPK-a to zahteva.

Član 4 **Privremene Odredbe**

1 Inicijativa BPK-a o Privremenoj Arbitraži

BPK-a treba pružiti mogućnost osiguravajucim kompanijama da osnuju forum poverljive cvrste i kredibilitetne arbitraže. Medjutim, potreba ili potrebe za adresiranje žalbi ili sporova klijenata sa osiguravajucim kompanijama, mogu se povecati u toku ovog tranzita. Do osnivanja arbitražanog foruma arbitraža o sporovima koja obuhvata uredjenje i placanje šteta osiguranja opisana ovim pravilom treba se izvršiti inicijativom BPK-a sa dolenađenim direktivima:

- a) Svaki žalioc koji osporava uredjenje ili placanje štete neke osigurane štete, gde unutrašnji sistem licencirane kompanije neuspeva u rešavanje spora, može podneti žalbu pri BPK-a.

- b) BPK-a ce proceniti štetu i osporeno pitanje i ako bude zadovoljna sa štetom i pitanjima, može sama vršiti arbitražu spora, ili može imenovati jedan nezavisni arbitraž.
- c) Izvršenje arbitraže ovom inicijativom, mora biti što više je moguće u skladu sa stavom 2, Član 3 ovog pravila.
- d) Ovom inicijativom odluka osporavanja je obavezna za osiguravajuću kompaniju i žalioca.

Član 5 **Stupanje na Snagu**

Ovo pravilo, stupa na snagu 1 Aprila, 2002 god.

David Weatherman
v.d.Generalnog Direktora