



Број: 06-603-1/11

Дана 09.12.2011. године

На основу овлашћења из члана 2. Правилника о омбудсменима у осигурању ("Службени гласник Републике Српске", број: 101/07 и 10/09), Омбудсман у осигурању доноси:

### О П Ш Т У П Р Е П О Р У К У

Комуникација са подносиоцима одштетних захтјева

Канцеларија Омбудсмана у осигурању свакодневно заприма велики број притужби од осигураника и трећих оштећених лица ( у даљем тексту: странка) које се односе на „недостатак“ или „лошу комуникацију“ са запосленима у друштвима за осигурање. То се, како истичу, дешава након што поднесу одштетни захтјев и желе сазнати да ли је документација довољна, у којем статусу се налази њихов захтјев, када ће добити понуду, када ће бити исплата и др. При томе посебно истичу :

- да им се нико не јављаја на телефон, или се јављају друга лица која нису упозната са њиховим одштетним захтјевом;
- не дозвољава им се улазак у службене просторије;
- дају се нетачне и непотпуне информације;
- обећавају се брзе обраде предмета и исплате у законским роковима, а онда мјесецима чекају да добију понуду;
- да се лица која се јаве на телефон непрофесионално и нељубазно понашају;
- дају информације да је њихов предмет у обради и да се налази на вјештачењу, иако је прошло више мјесеци од предаје захтјева.....и др.

Такође истичу да се због тога одлучују на: подношење приговора Омбудсману; пријаву прекршаја Агенцији за осигурање Републике Српске; ангажовање других лица да им помогну у остваривању својих законских или уговорних права и покретање судског поступка.

Дакле, подносиоци одштетних захтјева који буду ускраћени за благовремену, потпуну и тачну информацију, управо због тога, се одлучују да ангажују друга лица, да им помогну у остваривању права, или покрећу судски поступак, чиме се трошкови за све учеснике непотребно увећавају. Истовремено губи се и повјерење у осигурање.

Многе неспоразуме, судске спорове и укључивање других лица, која се странкама нуде за помоћ при рјешавању одштетних захтјева могуће је избјећи ако се поштује Кодекс пословне етике друштва за осигурање у Републици Српској (у даљем тексту: Кодекс).

Кодекс, између осталог прописује:

- да је друштво обавезно да захтјева од свих запослених професионалан однос према раду и примјерен ниво стручног знања при процјени штета и њиховој обради, и да се при томе посебно руководе начелом савјесности и поштења (тачка 2.3. Кодекса),

- да се однос друштва, у пословању са странкама, заснива на начелу узајамног повјерења и начелу заштите права и интереса странке, те поштовању правила и начела струке (тачка 2.4. Кодекса),
- континуирани процес сталног усавршавања запослених који раде у службама гдје се подносе, обрађују и ликвидирају одштетни захтјеви за који је одговорно друштво (тачка 2.5. Кодекса),
- да је друштво, у циљу обезбјеђења равноправност странака и једнаког однос према свим странкама дужно стално предузимати и осигуравати мјере како би странке што једноставније и што брже оствариле своја права, да се сви неспоразуми и несугласице избјегну, кад год је то могуће, да се избјегну непотребни трошкови и сувишно администрирање (тачка 3.4. Кодекса).

Кодекс такође садржи и посебно правило о комуникацији у тачки 3.6.9. ставови 4. и 5. којим је прописана обавеза друштва да, од пријема одштетног захтјева до рјешавања по жалби, поступа пажљиво и хитно и при томе поштује права и интересе странака, на начин да странка:

- на сваку писмену притужбу и жалбу добије писмени одговор,
- на усмене притужбе и жалбе, као и оне послане електронском поштом добије одговор у једнаком облику, а ако се поново усмено жали, њена се жалба узима на записник и на исту друштво коначно одговора у писаном облику;
- коначни одговор на писану жалбу странка ће добити најкасније у року прописаном у интерном акту друштва.

Независно од Кодекса, друштво за осигурање има законску обавезу да треће оштећено лице упозна са правима и начину остваривања истих, а према осигуранику да поступа савјесно и у складу са својим обавезама из уговора о осигурању.

Комуникација са странкама као дио пословне културе сваког правног лица, па и друштва за осигурање, без обзира да ли се одвија непосредно, телефоном, поштом, електронском поштом и др. треба да буде професионална, а све информације које се дају странци треба да буду благовремене, потпуне и тачне.

Имајући у виду све напријед наведено, нема оправдања за некоректно понашање према трећим оштећеним лицима, осигураницима и корисницима осигурања.

Уколико се наведено у овој препоруци односи на Ваше друштво за осигурање, потребно је да обезбједите да запослени који раде у службама које су надлежне за поступања по одштетним захтјевима досљедно поштују одредбе Кодекса.

Љиљана Соколић

Достављено:

1. свим друштвима за осигурање и филијалама друштава из ФБиХ,
2. интернет страница,
3. а/а.

Копија: Агенцији за осигурање Републике Српске