



Број: 06-603-4/10

Дана 31.12.2010. 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

Поступања прије закључивања уговора о осигурању – предуговорно информисање

Из комуникације са странкама које су се обраћале Канцеларији омбудсмана у осигурању за помоћ при остваривању одштетних захтјева, уочено је да до несугласица и спорова у реализацији уговора, долази, између осталог, и због тога што, приликом закључивања уговора о осигурању, нису поштовани прописи и предузете потребне радње. То има за последицу да странка није довољно информисана о својим правима и обавезама из уговора.

Између уговорних страна, након закључивања уговора о осигурању, остаје много нејасноћа у вези са битним елементима уговора: предметом осигурања (обимом и садржајем осигуравајућег покрића) и правима и обавезама уговорних страна. Нејасноће су посебно изражене у погледу осигураних ризика и услова под којима осигуравајуће покриће важи, односно у погледу ризика који су искључени.

Накнадно тумачење уговорних одредби, односно услова осигурања, а које су требале бити растумачене и јасне прије закључивања уговора, не доприноси међусобном повјерењу између давалаца и корисника услуга осигурања. Посебно није у складу са добром праксом у осигурању, да ово тумачење услиједи након наступања осигураног случаја, што је често узрок спорова. Поред тога, оваква понашања стварају негативану слику о конкретном друштву за осигурање, али и дјелатности осигурања уопште.

Обавеза друштва за осигурање да странку упозна са садржајем уговора, обимом и садржајем осигуравајућег покрића (покривеним и непокривеним ризицима), условима под којима се исто реализује, прописана је Законом о облигационим односима и није само предаја услова осигурања, као саставног дијела уговора о осигурању, приликом закључења уговора.

Одредбама чланова 23. и 24. Закона о друштвима за осигурање ("Службени гласник Републике Српске", број: 17/05, 1/06, 64/06 и 74/10, у даљем тексту: Закон), регулисано је питање предуговорног информисања у циљу закључења уговора о осигурању, а које одредбе су у функцији заштите осигураника. Кршење ових одредби о заштити осигураника, квалификовано је као прекршај у члану 77а. став 1. тачка ф. Закона, за који је у ставу 1. истог члана прописана новчана казна у износу од 10.000,00 – 40.000,00 КМ за правно и 2.500,00 – 10.000,00 КМ за одговорно лице, у ставу 2. истог члана.

Такође, неспоразуми и спорови се не би догађали, или би се догађали у мањој мјери, уколико би се поштовале одредбе Кодекса пословне етике друштава за осигурање у Републици Српској (у даљем тексту: Кодекс), прије закључивања уговора о осигурању.

Кодекс, између осталих, садржи и одредбу која обавезује друштво за осигурање, као „моћнију страну“, да код уговарања осигурања, односно закључивања уговора о осигурању, на јасан и недвосмислен начин, упозна странку са врстом и садржајем уговора о осигурању, обимом и садржајем осигуравајућег покрића, условима под којима се исто реализује и нарочито о општим и посебним условима осигурања.

Кодекс садржи и сљедећу одредбу: „Друштво, прије закључивања уговора о осигурању, странку потпуно и тачно обавјештава о садржају услова осигурања, тарифи премија, могућностима заштите и начину остваривања права и обавеза из уговора о осигурању, као и о другим питањима у погледу обављања послова осигурања, односно прилагођава заштиту потребама странке.“

Кршењем Кодекса, односно недопуштеним понашањима, сматрају се, између осталих, сљедећа понашања:

- непоступање у складу са законским и другим прописима и Кодексом, код закључења уговора о осигурању, а посебно закључивање уговора о осигурању без предочавања услова уговора о осигурању, чиме је друга „слабија уговорна страна“, остала неинформисана или у заблуди, у вези са одредбама тог уговора;
- необавјештавање странке о општим и посебним условима осигурања, франшизама, самопридржају, премијама и другим елементима важним за одређивање странке да закључи уговор;
- преварне радње са циљем довођења странке у заблуду у вези са закљученим уговором о осигурању, обимом и садржајем осигуравајућег покрића, као и начина реализације права из уговора.

Потребно је да, без одгађања и на прикладан начин, уколико се наведена некоректна понашања односе на ваше друштво за осигурање, успоставите механизме за примјену члана 23. и 24. Закона, те одредаба Кодекса, како би лица која закључују уговоре о осигурању, у име и за рачун друштва, била обавезана да поступају законито у односу на лице које тражи осигуравајуће покриће за своје ризике.

Љиљана Соколић

Достављено:

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

Копија: Агенцији за осигурање Републике Српске