

Дана 16.06.2010. године друштвима за осигурање, која се баве осигурањем од аутоодговорности, Омбудсман у осигурању Републике Српске упутила је Општу препоруку која се односи на акт о рјешавању одштетног захтјева.

**Извод из
Опште препоруке - АО / N°1 - Акт о рјешавању одштетног захтјева**

Закон о АО у члану 9. прописује обавезу друштва за осигурање да подносиоцу захтјева, у законом прописаном року (30/14 дана за неимовинску/имовинску штету), достави:

- *образложену понуду* (члан 9. став 5. а) или
- *детаљно образложен одговор* (члан 9. став 5. б).

Шта се сматра *образложеном понудом* за накнаду штете, односно *детаљно образложеним одговором* прописано је одредбама Кодекса које гласе:

- 3.6.8. „О ријешеном одштетном захтјеву и захтјеву за исплату осигуране суме друштво обавезно обавјештава странку посебним дописом који садржи обавијест да је друштво у законском року, поступајући по начелима и правилима струке осигурања, у складу са закљученим уговором о осигурању, утврдило да постоји осигуравајуће покриће и да је одштетни захтјев основан, те да је по конкретном захтјеву одређена висина штете. Друштво обавјештава странку на основу којих чињеница и доказа је утврдило висину одштете /осигуране суме и прилаже детаљно образложени обрачун.
- 3.6.9. Уколико друштво, у процесу рјешавања одштетног захтјева и захтјева за исплату осигуране суме, утврди да је захтјев неоснован, те да не постоји осигуравајуће покриће, странку обавјештава дописом са наведеном констатацијом и детаљним образложењем, наводећи при том све разлоге због којих је неоснован.“

Слиједом наведеног *образложена понуда* је једностранни акт/одлука којом друштво, извршавајући уговор о осигурању, странку обавјештава да је и на који начин је одлучило по њеном захтјеву. Образложена понуда садржи датум пријема захтјева, доказе које је странка приложила, доказе које је друштво прибавило, а служили су у поступку обраде одштетног захтјева. Сви докази морају бити наведени и странци објашњено шта садрже и због чега су узети или нису узети, у конкретном случају, у обзир. На основу тако сачињене понуде странци мора бити јасно како и на основу којих чињеница и доказа је утврђено да је захтјев основан, и посебно, примјеном којих правила, метода и критеријума је утврђена висина штете, наравно са позивом на одговарајуће одредбе закона, услова осигурања и конкретног уговора о осигурању. Уз овај акт о рјешавању одштетног захтјева странци је потребно приложити детаљно образложен обрачун и структуру одштете. Истовремено, образложена понуда се не може задржати у сфери административне комуникације са странком, него захтјева активно понашање друштва да оно што је понуђено и уплати на рачун странке. Друштву није потребна повратна информација, као ни сагласност странке, да изврши своју обавезу по уговору о осигурању.

Детаљно образложен одговор је такође једностранни акт/одлука друштва за осигурање којом друштво, извршавајући уговор о осигурању, странку обавјештава о свом ставу односно да је утврдило да је одштетни захтјев дјелимично основан, да исти није основан или да нема

довољно доказа да утврди основ или висину штете/одштете. И овај акт мора бити образложен у односу на конкретно правно и чињенично стање и у истом морају бити побројани докази који су разматрани (они које је странка приложила, али и они које је друштво прибавило), те наведено шта садрже и због чега су узети, или нису узети, у обзир у конкретном случају. У свим случајевима мора бити наведен датум пријема одштетног захтјева и јасно наведена чињеница, односно разлог због којег друштво сматра да је спорна његова одговорност за накнаду штете или због којег је спорна висина штете/одштете. При том друштво на странку не може преносити своју обавезу прикупљања службене документације.

Само такви акти о рјешавању одштетног захтјева, из којих је странци јасно како и на основу чега је утврђен основ и висина штете/одштете, омогућавају да се странка увјери да је, у конкретном случају, став друштва исправан; те да свој захтјев допуни другим доказима, или да покрене неки од механизма заштите својих права.

Акт којим је ријешено по поднесеном одштетном захтјеву, било да се ради о образложеној понуди или детаљно образложеном одговору, обавезно садржи **поуку о правном средству**-праву да странка може уложити жалбу/приговор у интерном жалбеном поступку, да се, након другостепене одлуке, може обратити Омбудсману у осигурању у вансудском поступку, и праву да покрене судски поступак.