

Broj: 06-603-1/11

Dana 09.12.2011. godine

Na osnovu ovlaštenja iz člana 2. Pravilnika o ombudsmanima u osiguranju ("Službeni glasnik Republike Srpske", broj: 101/07 i 10/09), Ombudsman u osiguranju donosi:

### OPŠTU PREPORUKU

Komunikacija sa podnosiocima odštetnih zahtjeva

Kancelarija Ombudsmana u osiguranju svakodnevno zaprima veliki broj pritužbi od osiguranika i trećih oštećenih lica ( u daljem tekstu: stranka) koje se odnose na „nedostatak“ ili „lošu komunikaciju“ sa zaposlenima u društvima za osiguranje. To se, kako ističu, dešava nakon što podnesu odštetni zahtjev i žele saznati da li je dokumentacija dovoljna, u kojem statusu se nalazi njihov zahtjev, kada će dobiti ponudu, kada će biti isplata i dr. Pri tome posebno ističu :

- da im se niko ne javlja na telefon, ili se javljaju druga lica koja nisu upoznata sa njihovim odštetnim zahtjevom;
- ne dozvoljava im se ulazak u službene prostorije;
- daju se netačne i nepotpune informacije;
- obećavaju se brze obrade predmeta i isplate u zakonskim rokovima, a onda mjesecima čekaju da dobiju ponudu;
- da se lica koja se jave na telefon neprofesionalno i neljubazno ponašaju;
- daju informacije da je njihov predmet u obradi i da se nalazi na vještačenju, iako je prošlo više mjeseci od predaje zahtjeva.....i dr.

Takođe ističu da se zbog toga odlučuju na: podnošenje prigovora Ombudsmanu; prijavu prekršaja Agenciji za osiguranje Republike Srpske; angažovanje drugih lica da im pomognu u ostvarivanju svojih zakonskih ili ugovornih prava i pokretanje sudskog postupka.

Dakle, podnosioci odštetnih zahtjeva koji budu uskraćeni za blagovremenu, potpunu i tačnu informaciju, upravo zbog toga, se odlučuju da angažuju druga lica, da im pomognu u ostvarivanju prava, ili pokreću sudski postupak, čime se troškovi za sve učesnike nepotrebno uvećavaju. Istovremeno gubi se i povjerenje u osiguranje.

Mnoge nesporazume, sudske sporove i uključivanje drugih lica, koja se strankama nude za pomoć pri rješavanju odštetnih zahtjeva moguće je izbjeći ako se poštuje Kodeks poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj (u daljem tekstu: Kodeks).

Kodeks, između ostalog propisuje:

- da je društvo obavezno da zahtijeva od svih zaposlenih profesionalan odnos prema radu i primjeren nivo stručnog znanja pri procjeni šteta i njihovoj obradi, i da se pri tome posebno rukovode načelom savjesnosti i poštenja (tačka 2.3. Kodeksa),
- da se odnos društva, u poslovanju sa strankama, zasniva na načelu uzajamnog povjerenja i načelu zaštite prava i interesa stranke, te poštovanju pravila i načela struke (tačka 2.4. Kodeksa),

- kontinuirani proces stalnog usavršavanja zaposlenih koji rade u službama gdje se podnose, obrađuju i likvidiraju odštetni zahtjevi za koji je odgovorno društvo (tačka 2.5.Kodeksa),
- da je društvo, u cilju obezbjeđenja ravnopravnost stranaka i jednakog odnos prema svim strankama dužno stalno preduzimati i osiguravati mjere kako bi stranke što jednostavnije i što brže ostvarile svoja prava, da se svi nesporazumi i nesuglasice izbjegnu, kad god je to moguće, da se izbjegnu nepotrebni troškovi i suvišno administriranje(tačka 3.4.Kodeksa).

Kodeks takođe sadrži i posebno pravilo o komunikaciji u tački 3.6.9. stavovi 4. i 5. kojim je propisana obaveza društva da, od prijema odšetnog zahtjeva do rješavanja po žalbi, postupaju pažljivo i hitno i pri tome poštuju prava i interese stranaka, na način da stranka:

- na svaku pismenu pritužbu i žalbu dobije pismeni odgovor,
- na usmene pritužbe i žalbe, kao i one poslane elektronskom poštom dobije odgovor u jednakom obliku, a ako se ponovo usmeno žali, njena se žalba uzima na zapisnik i na istu društvo konačno odgovora u pisanom obliku;
- konačni odgovor na pisanu žalbu stranka će dobiti najkasnije u roku propisanom u internom aktu društva.

Nezavisno od Kodeksa, društvo za osiguranje ima zakonsku obavezu da treće oštećeno lice upozna sa pravima i načinu ostvarivanja istih, a prema osiguraniku da postupaju savjesno i u skladu sa svojim obavezama iz ugovora o osiguranju.

Komunikacija sa strankama kao dio poslovne kulture svakog pravnog lica, pa i društva za osiguranje, bez obzira da li se odvija neposredno, telefonom, poštom, elektronskom poštom i dr. treba da bude profesionalna, a sve informacije koje se daju stranci treba da budu blagovremene, potpune i tačne.

Imajući u vidu sve naprijed navedeno, nema opravdanja za nekorektno ponašanje prema trećim oštećenim licima, osiguranicima i korisnicima osiguranja.

Ukoliko se navedeno u ovoj preporuci odnosi na Vaše društvo za osiguranje, potrebno je da obezbjedite da zaposleni koji rade u službama koje su nadležne za postupanja po odštetnim zahtjevima dosljedno poštuju odredbe Kodeksa.

Ljiljana Sokolić

Dostavljeno:

1. svim društvima za osiguranje i filijalama društava iz FBiH,
2. internet stranica,
3. a/a.

Kopija: Agenciji za osiguranje Republike Srpske