



Бана Милосављевића 8/II
e-mail: azors.kabinet@blic.net; www.azors.rs.ba
тел/факс: +387 51 228-910; 228-920

St. Bana Milosavljevića 8/II
e-mail: azors.kabinet@blic.net; www.azors.rs.ba
phone/fax: +387 51 228-910; 228-920

ЈИБ: 4402286750007; МВ: 01998757

жирос рачун: НЛБ Развојна банка 562-099-00018925-76; Комерцијална банка 571-010-00001176-28

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

Postupanja prije zaključivanja ugovora o osiguranju – predugovorno informisanje

Iz komunikacije sa strankama koje su se obraćale Kancelariji ombudsmana u osiguranju za pomoć pri ostvarivanju odštetnih zahtjeva, uočeno je da do nesuglasica i sporova u realizaciji ugovora, dolazi, između ostaloga, i zbog toga što, prilikom zaključivanja ugovora o osiguranju, nisu poštovani propisi i preduzete potrebne radnje. To ima za posljedicu da stranka nije dovoljno informisana o svojim pravima i obavezama iz ugovora.

Između ugovornih strana, nakon zaključivanja ugovora o osiguranju, ostaje mnogo nejasnoća u vezi sa bitnim elementima ugovora: predmetom osiguranja (obimom i sadržajem osiguravajućeg pokrića) i pravima i obavezama ugovornih strana. Nejasnoće su posebno izražene u pogledu osiguranih rizika i uslova pod kojima osiguravajuće pokriće важи, odnosno u pogledu rizika koji su isključeni.

Naknadno tumačenje ugovornih odredbi, odnosno uslova osiguranja, a koje su trebale biti rastumačene i jasne prije zaključivanja ugovora, ne doprinosi međusobnom povjerenju između davalaca i korisnika usluga osiguranja. Posebno nije u skladu sa dobrom praksom u osiguranju, da ovo tumačenje uslijedi nakon nastupanja osiguranog slučaja, što je često uzrok sporova. Pored toga, ovakva ponašanja stvaraju negativanu sliku o konkretnom društvu 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 ризикима), условима под којима се исто реализује, прописана је Законом о облигационим односима и није само предаја услова осигурања, као саставног дијела уговора о осигурању, прilikом 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 одредаби 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 друштava 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

nedvosmislen način, upozna stranku sa vrstom i sadržajem ugovora o osiguranju, obimom i sadržajem osiguravajućeg pokrića, uslovima pod kojima se isto realizuje i naročito o opštim i posebnim uslovima osiguranja.

Kodeks sadrži i sljedeću odredbu: „Društvo, prije zaključivanja ugovora o osiguranju, stranku potpuno i tačno obavještava o sadržaju uslova osiguranja, tarifi premija, mogućnostima zaštite i načinu ostvarivanja prava i obaveza iz ugovora o osiguranju, kao i o drugim pitanjima u pogledu obavljanja poslova osiguranja, odnosno prilagođava zaštitu potrebama stranke.“

Kršenjem Kodeksa, odnosno nedopuštenim ponašanjima, smatraju se, između ostalih, sljedeća ponašanja:

- nepostupanje u skladu sa zakonskim i drugim propisima i Kodeksom, kod zaključenja ugovora o osiguranju, a posebno zaključivanje ugovora o osiguranju bez predočavanja uslova ugovora o osiguranju, čime je druga „slabija ugovorna strana“, ostala neinformisana ili u zabludi, u vezi sa odredbama tog ugovora;
- neobavještavanje stranke o opštim i posebnim uslovima osiguranja, franšizama, samopridržaju, premijama i drugim elementima važnim za opredjeljivanje stranke da zaključi ugovor;
- prevarne radnje sa ciljem dovođenja stranke u zabludu u vezi sa zaključenim ugovorom o osiguranju, obimom i sadržajem osiguravajućeg pokrića, kao i načina realizacije prava iz ugovora.

Potrebno je da, bez odgađanja i na prikladan način, ukoliko se navedena nekorektna ponašanja odnose na vaše društvo za osiguranje, uspostavite mehanizme za primjenu člana 23. i 24. Zakona, te odredaba Kodeksa, kako bi lica koja zaključuju ugovore o osiguranju, u ime i za račun društva, bila obavezana da postupaju zakonito u odnosu na lice koje traži osiguravajuće pokriće za svoje rizike.

Ljiljana Sokolić

Dostavljeno:

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

Kopija: Agenciji za osiguranje Republike Srpske