

Dana 16.06.2010. godine društvima za osiguranje, koja se bave osiguranjem od autoodgovornosti, Ombudsman u osiguranju Republike Srpske uputila je Opštu preporuku koja se odnosi na akt o rješavanju odštetnog zahtjeva.

Izvod iz
Opšte preporuke - AO / N°1 - Akt o rješavanju odštetnog zahtjeva

Zakon o AO u članu 9. propisuje obavezu društva za osiguranje da podnosiocu zahtjeva, u zakonom propisanom roku (30/14 dana za neimovinsku/imovinsku štetu), dostavi:

- **obrazloženu ponudu** (član 9. stav 5. a) ili
- **detaljno obrazložen odgovor** (član 9. stav 5. b).

Šta se smatra *obrazloženom ponudom* za naknadu štete, odnosno *detaljno obrazloženim odgovorom* propisano je odredbama Kodeksa koje glase:

- 3.6.8. „O riješenom odštetnom zahtjevu i zahtjevu za isplatu osigurane sume društvo obavezno obavještava stranku posebnim dopisom koji sadrži obavijest da je društvo u zakonskom roku, postupajući po načelima i pravilima struke osiguranja, u skladu sa zaključenim ugovorom o osiguranju, utvrdilo da postoji osiguravajuće pokriće i da je odštetni zahtjev osnovan, te da je po konkretnom zahtjevu određena visina štete. Društvo obavještava stranku na osnovu kojih činjenica i dokaza je utvrdilo visinu odštete /osigurane sume i prilaže detaljno obrazloženi obračun.
- 3.6.9. Ukoliko društvo, u procesu rješavanja odštetnog zahtjeva i zahtjeva za isplatu osigurane sume, utvrdi da je zahtjev neosnovan, te da ne postoji osiguravajuće pokriće, stranku obavještava dopisom sa navedenom konstatacijom i detaljnim obrazloženjem, navodeći pri tom sve razloge zbog kojih je neosnovan.“

Slijedom navedenog **obrazložena ponuda** je jednostrani akt/odluka kojom društvo, izvršavajući ugovor o osiguranju, stranku obavještava da je i na koji način je odlučilo po njenom zahtjevu. Obrazložena ponuda sadrži datum prijema zahtjeva, dokaze koje je stranka priložila, dokaze koje je društvo pribavilo, a služili su u postupku obrade odštetnog zahtjeva. Svi dokazi moraju biti navedeni i stranci objašnjeno šta sadrže i zbog čega su uzeti ili nisu uzeti, u konkretnom slučaju, u obzir. Na osnovu tako sačinjene ponude stranci mora biti jasno kako i na osnovu kojih činjenica i dokaza je utvrđeno da je zahtjev osnovan, i posebno, primjenom kojih pravila, metoda i kriterijuma je utvrđena visina štete, naravno sa pozivom na odgovarajuće odredbe zakona, uslova osiguranja i konkretnog ugovora o osiguranju. Uz ovaj akt o rješavanju odštetnog zahtjeva stranci je potrebno priložiti detaljno obrazložen obračun i strukturu odštete. Istovremeno, obrazložena ponuda se ne može zadržati u sferi administrativne komunikacije sa strankom, nego zahtijeva aktivno ponašanje društva da ono što je ponuđeno i uplati na račun stranke. Društvu nije potrebna povratna informacija, kao ni saglasnost stranke, da izvrši svoju obavezu po ugovoru o osiguranju.

Detaljno obrazložen odgovor je takođe jednostrani akt/odluka društva za osiguranje kojom društvo, izvršavajući ugovor o osiguranju, stranku obavještava o svom stavu odnosno da je utvrdilo da je odštetni zahtjev djelimično osnovan, da isti nije osnovan ili da nema dovoljno dokaza da utvrdi osnov ili visinu štete/odštete. I ovaj akt mora biti obrazložen u odnosu na konkretno pravno i činjenično stanje i u istom moraju biti pobrojani dokazi koji su razmatrani (oni koje je stranka priložila, ali i oni

koje je društvo pribavilo), te navedeno šta sadrže i zbog čega su uzeti, ili nisu uzeti, u obzir u konkretnom slučaju. U svim slučajevima mora biti naveden datum prijema odštetnog zahtjeva i jasno navedena činjenica, odnosno razlog zbog kojeg društvo smatra da je sporna njegova odgovornost za naknadu štete ili zbog kojeg je sporna visina štete/odštete. Pri tom društvo na stranku ne može prenositi svoju obavezu prikupljanja službene dokumentacije.

Samo takvi akti o rješavanju odštetnog zahtjeva, iz kojih je stranci jasno kako i na osnovu čega je utvrđen osnov i visina štete/odštete, omogućavaju da se stranka uvjeri da je, u konkretnom slučaju, stav društva ispravan; te da svoj zahtjev dopuni drugim dokazima, ili da pokrene neki od mehanizama zaštite svojih prava.

Akt kojim je riješeno po podnesenom odštetnom zahtjevu, bilo da se radi o obrazloženoj ponudi ili detaljno obrazloženom odgovoru, obavezno sadrži **pouku o pravnom sredstvu**- pravu da stranka može uložiti žalbu/prigovor u internom žalbenom postupku, da se, nakon drugostepene odluke, može obratiti Ombudsmanu u osiguranju u vansudskom postupku, i pravu da pokrene sudski postupak.