

SAOPŠTENJE ZA JAVNOST

Agencija za osiguranje Republike Srpske je samostalna institucija osnovana Zakonom o društvima za osiguranje, sa javnim ovlašćenjima da reguliše rad i nadzire sva pravna i fizička lica koja se bave poslovima osiguranja i pomoćnim djelatnostima u osiguranju. Od 01.04.2009. godine Agencija će ostarivati svoju ulogu i u zaštiti potrošača, korisnika usluga osiguranja preko novoosnovane organizacione jedinice - **Kancelarije ombudsmana u osiguranju**.

Pravni osnov za uspostavljanje i djelovanje Ombudsmana u osiguranju sadržan je u odredbi člana 25. Zakona o društvima za osiguranje, a detaljnije regulisan podzakonskim aktima: Pravilnikom o ombudsmanima u osiguranju, Pravilima postupka ombudsmana u osiguranju i Kodeksom poslovne etike društava za osiguranje u Republici Srpskoj. Ovim aktima se štite potrošači korisnici usluga osiguranja i promoviše mirno - vansudsko rješavanje sporova nastalih iz ugovora o osiguranju.

Ombudsman u osiguranju je ovlašten da prima, prati i istražuje sve slučajeve kršenja zakona, drugih propisa i Kodeksa poslovne etike od strane bilo kojeg društva za osiguranje u odnosu na prava i interese osiguranika i oštećenih lica. Postupak se pokreće podnošenjem prigovora Ombudsmanu na rad odgovornog društva za osiguranje. Pravo da podnesu prigovor za utvrđivanje kršenja zakona, drugih propisa i Kodeksa, imaju lica koja su se prethodno obratila društvu za osiguranje u internom žalbenom postupku, pa nisu nakon toga zadovoljna odgovorom ili nisu dobila nikakav odgovor u roku od mjesec dana.

Postupak pred Ombudsmanom se vodi po principu pravičnosti i ekonomičnosti, uz nastojanje da, u što je moguće kraćem roku, i na način koji se smatra najboljim, riješi spor. U tom cilju Ombudsman može sam prikupljati dokaze, tražiti ih od strana u sporu ili posredovati između strana u sporu.

Ukoliko utvrdi da je došlo do kršenja zakona, drugih propisa i Kodeksa, Ombudsman je ovlašten da donosi preporuke kojima nalaže otklanjanje kršenja, ali može i, ukoliko to obe strane prihvate, posredovati radi mirnog rješenja spora.

Ombudsman nije ovlašten da istražuje kršenja zakona, drugih propisa i Kodeksa ukoliko je od događaja i činjenica prošlo više od jedne godine, ali strane u sporu mogu podnijeti samoinicijativni zahtjev za posredovanje i pokušati svoj spor riješiti van suda. Time se obezbjeđuje znatna ušteda vremena i novca, uzajamnim popuštanjem i usaglašavanjem, gradeći pri tom buduće poslovne odnose.

Uloga Ombudsmana nije da zamijeni sud, jer ne može odlučivati o imovinsko-pravnim zahtjevima, s obzirom da je to nadležnost suda, ali svi sporovi ne moraju da završe na sudu.

Za stranke postupak pred Ombudsmanom je, u pravilu, besplatan.

Kodeks poslovne etike društava za osiguranje, pravilnici i pravila koja se odnose na rad Ombudsmana, kao i prateći obrasci za pokretanje postupaka kod Ombudsmana objavljeni su na internet stranici Agencije za osiguranje Republike Srpske www.azors.rs.ba i na internet stranicama društava za osiguranje. Više o ulozi i radu Ombudsmana i prednostima mirnog rješavanja sporova proisteklih iz ugovora osiguranju biće, u narednim danima, dostupno i u medijima.

Adresa Agencije za osiguranje Republike Srpske je Banjaluka, ulica Bana Milosavljevića 8/II.

Ombudsman u osiguranju,
Ljiljana Sokolić

Direktor
Agencije,
Božana Šljivar

U Banjaluci 25.02.2009.godine